



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA INGENIERÍA EN MARKETING
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERO COMERCIAL

**“PLAN ESTRATÉGICO DE RECUPERACIÓN DE LA
CARTERA FINANCIERA EXISTENTE EN LA ESPOCH”.**

AUTOR

Cristian Javier Basantes Moreno

Riobamba-Ecuador

2010

Contenido	
Portada	
Certificado del Tribunal	
Certificación de Autoría	
Agradecimiento	
Dedicatoria	
Índice	
Introducción	

CAPÍTULO I

1 DIAGNÓSTICO DE LA BASE LEGAL

1.1	BASE LEGAL.....	XV
1.1.1	Análisis de la Constitución de la República del Ecuador.....	XV
1.1.1.1	Política fiscal.....	XV
1.1.1.2	Presupuesto General del Estado	XVI
1.1.1.3	Régimen Tributario	XVII
1.2	LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN.....	XVII
1.2.1	Del Financiamiento Y Del Patrimonio De Las Instituciones Y Organismos Del Sistema Nacional De Educación Superior.....	XVII
1.3	CÓDIGO TRIBUTARIO.....	XIX
1.3.1.1	Del Procedimiento Administrativo De Ejecución	XIX
1.3.1.2	De La Ejecución De Las Coactivas.....	XX
1.4	Reglamento De Coactivas De La ESPOCH.....	XXI
1.5	Creación De Los Estudios De Cuarto Nivel En La ESPOCH.....	XXV
	CAPÍTULO I.....	XXVI
	CAPÍTULO II.....	XXVII
1.6	Informe De Auditoria	XXVIII
	CAPÍTULO II.....	XXX
2.	MARCO TEÓRICO.....	XXX
2.1	MARCO TEÓRICO	XXX
2.1.1	Planeación Estratégica.	XXX
2.2.2	Recuperación De Cartera	XXXI
2.2.3	Estrategias Para La Recuperación De Cartera Vencida	XXXI
2.2.4	Cobranza De Créditos Educativos	XXXII

2.2.5 Entorno De La Cobranza En La Actualidad.	XXXVIII
2.2 Marco Contextual.....	XLI
3.DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN	XLIV
3.1 RECOLECCIÓN Y TABULACIÓN DE DATOS DE LOS MAESTRANTES 2008-2009.	XLIV
3.2 Análisis Vertical De Los Programas De Cuarto Nivel Año 2008 Y 2009	LXVIII
3.3 ANÁLISIS HORIZONTAL DE LOS MAESTRANTES DE 4TO NIVEL AÑO 2008 Y 2009	LXXII
3.4 INDICADORES DE GESTIÓN.....	LXXVI
3.4.1 Economía.....	LXXVI
3.4.2 Eficacia.....	LXXVII
3.4.3 Eficiencia.....	LXXVII
3.4.4 Efectividad	LXXVIII
CAPÍTULO IV	LXXIX
4 PROPUESTA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE ESPOCH	LXXIX
4.1 Plan Estratégico De Recuperación De Cartera.....	LXXIX
4.1.1 Misión.	LXXIX
4.1.2 Visión.	LXXIX
4.1.3 Objetivos.....	LXXX
4.1.4 Políticas de Cartera.....	LXXXI
4.1.5 Estrategias.	LXXXII
4.2 Reducir El Riesgo De La Morosidad.....	LXXXV
4.3 La Cultura De Pago	LXXXV
4.4 MANUAL DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA.	LXXXVII
4.5 Flujo grama Del Plan Estratégico De Recuperación De Cartera De La Escuela Superior Politécnica De Chimborazo.	XCII
CAPÍTULO V	XCIV
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	XCIV
1.1 Conclusiones	XCIV
1.2 Recomendaciones	XCIV

RESUMEN

SUMMARY

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE CUADROS

No	Pág
01 Programa 0043 Maestría Fade Proyectos 2008	XLIV
02 Programa 0045 Maestría Proyectos Rurales 2008	XLV
03 Programa 0047 Maestría Protección Ambiental 2008	XLVI
04 Programa 0048 Maestría Informática Aplicada 3ra. Versión	XLVII
05 Programa 0082 Maestría En Finanzas 2008	XLVIII
06 Programa 0100 Maestría En Planificación Evaluación Y Acreditación. Educación Superior 2008	XLIX
07 Programa 0107 Maestría En Industrias Pecuarias Ms. Carn. 2008	L
08 Programa 0125 Diplomado. Investigación, Educación Y Planificación 2008	LI
09 Programa 0146 Maestría Nutrición Clínica-Guayaquil 2008	LII
10 Programa 0150 Especial En Desarrollo Local Regional 2008	LIII
11 Programa 0154 Maestría En Nutrición Clínica - Riobamba- Quito 2008	LIV
12 Programa 0164 Maestría Interconectividad Redes 2008	LV
13 Programa 0175 Maestría Gerencia-Construcciones 2008	LVI
14 Programa 0178 Diplomado Proyectos, Transferencia Y Tecnología 2008 ...	LVII
15 Programa 0180 Maestría Informática Educativa 2008	LVIII
16 Programa 0082 Maestría En Finanzas 2009	LIX
17 Programa 0107 Maestría En Industrias Pecuarias Ms. Carn 2009	LX
18 Programa 0150 Especialización En Desarrollo Local Regional 2009	LXI
19 Programa 0154 Maestría En Nutrición Clínica - Riobamba- Quito 2009	LXII
20 Programa 0164 Maestría Interconectividad Redes 2009	LXIII
21 Programa 0178 Diplomado Pys, Transferencia Y Tecnología 2009	LXIV
22 Programa 0082 Maestría En Finanzas 2009	LXV
23 Programa 0190 Especialización En Gerencia Energética 2009	LXVI
24 Programa 0260 Diplomado Gestión Y Evaluación De Proyectos 2009	LXVII
25 Análisis Vertical 2008	LXIX
26 Análisis Vertical 2009	LXXI
27 Análisis Horizontal De Los Programas De Cuarto Nivel Años 2008-2009 ...	LXXII
28 Valor Adeudado De Los Programas De Cuarto Nivel 2008-2009	LXXIII
29 Valores Pagados De Los Programas De Cuarto Nivel 2008-2009	LXXIV
30 Valor Total De Los Programas 2008-2009	LXXV

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº	Pág.
01 Programa 0043 Maestría Fade Proyectos 2008	XLIV
02 Programa 0045 Maestría Proyectos Rurales 2008.....	XLV
03 Programa 0047 Maestría Protección Ambiental 2008	XLVI
04 Programa 0048 Maestría Informática Aplicada 3ra. Versión	XLVII
05 Programa 0082 Maestría En Finanzas 2008	XLVIII
06 Programa 0100 Maestría En Planificación Evaluación Y Acreditación. Educación Superior 2008.....	XLIX
07 Programa 0107 Maestría En Industrias Pecuarias Ms. Carn. 2008	L
08 Programa 0125 Diplomado. Investigación, Educación Y Planificación 2008	LI
09 Programa 0146 Maestría Nutrición Clínica-Guayaquil 2008.....	LII
10 Programa 0150 Especial En Desarrollo Local Regional 2008	LIII
11 Programa 0154 Maestría En Nutrición Clínica - Riobamba- Quito 2008	LIV
12 _Programa 0164 Maestría Interconectividad Redes 2008.....	LV
13 _Programa 0175 Maestría Gerencia-Construcciones 2008.....	LVI
14 _Programa 0178 Diplomado Proyectos, Transferencia Y Tecnología 2008	LVII
15 _Programa 0180 Maestría Informática Educativa 2008.....	LVIII
16 Programa 0082 Maestría En Finanzas 2009	LIX
17 _Programa 0107 Maestría En Industrias Pecuarias Ms. Carn 2009	LX
18 _Programa 0150 Especialización En Desarrollo Local Regional 2009	LXI
19 _Programa 0154 Maestría En Nutrición Clínica - Riobamba- Quito 2009	LXII
20 _Programa 0164 Maestría Interconectividad Redes 2009.....	LXIII
21 Programa 0178 Diplomado Pys, Transferencia Y Tecnología 2009	LXIV
22 Programa 0082 Maestría En Finanzas 2009	LXV
23 Programa 0190 Especialización En Gerencia Energética 2009	LXVI
24 _Programa 0260 Diplomado Gestión Y Evaluación De Proyectos 2009.....	LXVII
25 _Análisis Vertical 2008	LXIX
26 _Análisis Vertical 2009	LXXI
27 _Análisis Horizontal De Los Programas De Cuarto Nivel Años 2008-2009 ...	LXXII
28 _Valor Adeudado De Los Programas De Cuarto Nivel 2008-2009.....	LXXIII
29 _Valores Pagados De Los Programas De Cuarto Nivel_2008-2009	LXXIV

30_Valor Total De Los Programas 2008-2009	LXXV
---	------

ÍNDICE DE TABLAS

01_Programas Correspondientes al Período 2008	LXVIII
02_Programas Correspondientes al Período 2009	LXX

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

**Certificamos que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad,
quedando autorizado su presentación**

Ing. MBA Rodrigo Moreno

Ing. Homero Suárez

DERECHOS DE AUTORÍA

Las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, y los derechos de autoría pertenecen a:

CRISTIAN JAVIER BASANTES MORENO

AGRADECIMIENTO

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Agradecer hoy y siempre a mi familia de estar presentes en todo momento que se preocupan de mi bienestar que ha compartido el mayor tiempo a mi lado, porque en su compañía las cosas malas se convierten en buenas, la tristeza se transforma en alegría y la soledad no existe.

De igual manera mi más sincero agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo que me formo como un profesional y al Ing. Rodrigo Moreno Álvarez por su colaboración en la elaboración de esta investigación.

DEDICATORIA

A mis padres, quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino. sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

CRISTIAN JAVIER BASANTES MORENO

INTRODUCCIÓN

La ESPOCH es una institución de derecho público ya que su financiamiento esta totalmente dependiendo del Estado Ecuatoriano y se maneja según las directrices que proporciona el ente gubernamental

Los programas autofinanciados tienen un grave problema en el momento de recuperar el costo por la prestación de servicios, los mismos que no se manejan de manera lógica ni técnica ya que tenemos una cartera vencida que a llegado a limites inimaginables de olvido y de inoperancia al no saber como recuperarla.

De la cartera dependen factores: Por una parte, los recursos que se prestan y se recuperan vuelven a prestarse indefinidamente. Cuando el estudiante no paga, se rompe la cadena y se trunca la posibilidad de apoyar muchos estudiantes en el futuro.

Por otra parte, los recursos provenientes de la cartera, en la medida que pasan los años, forman parte del patrimonio institucional y garantizan la supervivencia de la entidad donde permiten observar cómo ha evolucionado la importancia relativa de la cartera como fuente de financiación institucional

Para ello se han fijado: Políticas, Objetivos, Estrategias. Los Objetivos Estratégicos y reglamento vienen a ser el conjunto de pretensiones a alcanzar con relación al crecimiento, posicionamiento, rentabilidad y desarrollo de la empresa, expresado cualitativamente como resultado, principalmente, del análisis estratégico de la visión de futuro y de la creatividad de los estrategas. Por su parte, los objetivos son la afinación de las estrategias, pues es la cuantificación y ubicación en el tiempo de los mecanismos estratégicos y las estrategias son la forma como se lograrán estos resultados.

CAPÍTULO I

1 DIAGNÓSTICO DE LA BASE LEGAL

1.1 BASE LEGAL.

1.1.1 Análisis de la Constitución de la República del Ecuador.

1.1.1.1 Política fiscal

Al analizar la constitución política del Ecuador en el artículo 286 menciona que “Las finanzas públicas conducen de forma sostenible con responsabilidad de transparencia de la estabilidad económica de los egresos permanentes se financiarán con ingresos permanentes.

Los egresos para educación son prioritarios donde no son financiados con ingresos no permanentes”.

Es decir que las instituciones públicas deben tener sus propios ingresos a fin de solventar los programas efectuados por las mismas. La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo debería buscar los mecanismos adecuados para evitar la desfinanciamiento de los programas de postgrado a fin de tener la suficiente liquidez para solventar los cargos administrativos, financieros y operativos.

En el artículo 287 indica “Toda norma cree una obligación financiada con recursos públicos creará la fuente de financiamiento correspondiente. Solamente las instituciones las de derecho público sabrán financiarse con tasas y contribuciones especiales establecidas por la ley”.

En lo cual las instituciones de educación superior tienen que crear una fuente de financiamiento a través de los post grados en cualquier especialidad que pueden ofertar a nivel nacional donde establece los derechos colegiatura y matrícula.

1.1.1.2 Presupuesto General del Estado

En el artículo 292 dispone que “El Presupuesto General del Estado es un instrumento de gestión de los ingresos y egresos del Estado incluye todo el sector público con excepción de la seguridad social, la banca pública, las empresas públicas y los gobiernos autónomos descentralizados”.

En este caso las instituciones autónomas como lo es la ESPOCH donde pueden dar un servicio de educación de calidad pueden manejar sus ingresos para inversiones que benefician a la institución estos fondos sirven para el financiamiento de dichos programas y los remanentes como autogestión de la institución.

En el artículo. 293 en la constitución señala “Los presupuestos de los gobiernos autónomos y de las otras entidades públicas se ajustan a los planes regionales respectivamente en el marco del Plan de Nacional de Desarrollo sin pérdida de sus competencias y su autonomía.

Los gobiernos autónomos se someten a reglas fiscales y de endeudamiento interno equivalentes a las del Presupuesto General del Estado”.

En las instituciones autónomas acuerdan a las normas sin riesgo de perder su identidad y libertad para tomar sus decisiones en el financiamiento de inversión de acuerdo con el Presupuesto del Estado.

El artículo 298 de la constitución emite “Se establecen retribuciones presupuestarias destinadas a los gobiernos autónomos, al sector de educación superior ciencia y

tecnología en los términos previstos en la ley, las transferencias correspondientes a la retribución son predecibles y automáticas Se prohíbe crear otras preasignaciones”.

Los presupuestos que realiza el Estado para las instituciones de educación superior son para que mejoren en sus investigaciones administrativas, científicas y tecnológicas siempre y cuando nos permita la ley a través de sus códigos establecidos.

1.1.1.3 Régimen Tributario

En análisis del artículo. 300 de la constitución da origen a un sistema “El régimen tributario se administrará por los principios generalidad, eficiencia simplicidad, transparencia y suficiencia recaudatoria, se anticipara a los impuestos directos y progresivos.

La política tributaria promueve la redistribución y estimulación de bienes y servicios y conductas sociales económicas responsables

Cuando dice se administrara persigue una norma que regulada la misma será bajo los principios generalidad eficiencia para garantizar el correcto proceso dentro de los pasos para la recolección de tributos o tramites tributarios correspondientes

1.2 LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN.

1.2.1 Del Financiamiento Y Del Patrimonio De Las Instituciones Y Organismos Del Sistema Nacional De Educación Superior

Según el artículo 70. Determina que el patrimonio de las Instituciones del Sistema de Educación Superior es formado por:

- a) Las rentas que son asignadas a las universidades y escuelas politécnicas como participes en tributos y que son determinadas por las leyes y decretos;
- b) Los ingresos por matriculas, derechos, tasas, y aranceles.
- c) Los créditos obtenidos en sus operaciones financieras;
- d) Los recursos autogenerados por cursos extracurriculares, seminarios, consultorías prestación de servicios.
- e) Los saldos presupuestarios existentes a la finalización a la finalización del ejercicio económico donde se debe incorporar el presupuesto del nuevo período.
- f) Cualesquiera otros bienes y fondos que les correspondan que obtienen de acuerdo con la ley.

En el análisis de la ley orgánica de educación en el artículo. 88 .determina “que poseen información financiera pertinente al estudio y control del financiamiento de las instituciones de educación superior, están obligadas a facilitar su acceso de CONESUP y a las auditoras externas autorizadas por este organismo.

Para los fines informativos estadísticos los centros de educación superior deben presentar el presupuesto anualmente al CONESUP debidamente aprobado y las presupuestarias de cada ejercicio económico”.

Se refiere a que esta institución es uno de los principales organismos dentro de la educación superior y por lo tanto pueden intervenir a las universidades para realizar auditorías o contralorías si consideran necesario. La información financiera es a los departamentos financieros que llevan las cuentas de los ingresos que se da del presupuesto general del Estado se ocupa en lo que sea designado y no para otras cosas y en eso deben llevar un control de gastos y ese mismo dar a este organismo cuando este lo solicite.

En el artículo 89 de la ley orgánica de educación dice textualmente “Los centros de educación superior tienen el derecho a utilizar la jurisdicción coactiva para el cobro de los títulos de crédito que se emitan por cualquier concepto de obligaciones”.

Se encarga de los cobros cuando existan deudas atrasadas donde se desarrollan las obligaciones cuando no se cumplan las obligaciones contraídas con otros organismos y haya existido un convenio o contrato no cumplido.

1.3 CÓDIGO TRIBUTARIO

1.3.1.1 Del Procedimiento Administrativo De Ejecución

En el código tributario del artículo. 150 Emisión.- “los títulos de crédito de cobro se emiten por la autoridad competente de la respectiva administración cuando la obligación tributaria determinada y liquidada en base a declaraciones del deudor tributario o de funcionarios públicos autorizados, halle actos o resoluciones administrativas firmes de sentencias del Tribunal de lo Fiscal cuando se modifique la base de liquidación y dispongan que se practique nueva liquidación.

Por multas y sanciones se emitirán los títulos de crédito cuando las resoluciones y sentencias que las impongan que estén en vigencia”

Los autorizados en la emisión de títulos de crédito es la misma autoridad tributaria que se determina según el tipo de obligación tributaria que se haya adquirido. es decir persona natural o jurídica pero las mismas deben ser con resolución del tribunal o algún organismo de administración tributaria cuando se realicen modificaciones en base a la liquidación

Del código tributario emite en el artículo 151. Requisitos.- Los títulos de crédito reúnen los siguientes requisitos:

1. Designación de la administración tributaria y departamento que lo emita.
2. Lugar y fecha de la emisión y número que le corresponde.
3. Valor de la obligación que represente a de la diferencia exigible.
4. La fecha desde la cual se cobran intereses si estos causaren.
5. Firma del funcionario o funcionarios que autoricen o emitan.

Lo estipulado del código tributario del artículo. 152. Notificación.- “Un título de crédito se notificará al deudor concediéndole ocho días para el pago. Dentro de este plazo el deudor puede presentar observaciones respecto del título del título y del derecho de emisión, el reclamo suspenderá hasta su resolución, la iniciación de la coactiva”.

Es hacerle conocer al que tiene la obligación tributaria y una vez de la notificación le dan 8 días para que el obligado presente cualquier prueba de descargo en su defensa el título del derecho de emisión de la resolución de los artículos anteriores y mientras se realice estas observaciones demás se suspende la iniciación de coactiva en el proceso de cobro de la obligación tributaria.

Lo establecido del artículo. 153 a través del código tributario que son los Plazos para el pago.- “La autoridad competente es aceptar la petición que cumpla los requisitos preestablecidos y dispondrá que el deudor pague en ocho días la cantidad ofrecida de contado y da un plazo de seis meses para el pago de la diferencia en los intereses periódicos que señale”.

Presentar observaciones y cumplido todo el proceso tributario según la ley dispone que se paragua en 8 días de contado y se le dará 6 meses para el pago de interés según los señale.

1.3.1.2 De La Ejecución De Las Coactivas

Art. 158. Acción coactiva.- para el cobro de créditos tributarios y en ellos los intereses, multas como costas de ejecución las Administraciones Tributarias lo que establece la ley de la acción coactiva conforme a las liquidaciones ejecutoriales de la obligación tributaria

Art. 159. Competencia.- la acción coactiva propiamente de los respectivos funcionarios recaudadores con sujeción a las disposiciones de las reglas generales del Código Tributario y Civil.

Art. 160. Subrogación.- por falta de del funcionario que debe ejercer la coactiva, le reemplazara el que le siga de jerarquía dentro de la respectiva oficina quien califica la excusa o el impedimento.

Art. 161.- Orden de cobro.- todo titulo de crédito liquidación de obligaciones tributarias ejecutoriadas que no requieren la emisión de otro instrumento lleva la tácita de orden de pago para el ejercicio de la acción coactiva.

Art. 162. Citación y notificación la citación del auto pago se efectuara en persona coactivo a su representante por tres boletas dejada sean días distintos en el domicilio del deudor, por el secretario de la oficina recaudadora o por el que designe como tal el funcionario ejecutor y se cumplirán además en lo que fueran aplicables.

La citación por la prensa procederá cuando se trate de herederos o de las personas cuya individualidad o residencia sea difícil establecer. Las providencias y actuaciones posteriores se notificaran al coactivo o su representante, siempre que hubiere señalado domicilio especial para el objeto.

1.4 REGLAMENTO DE COACTIVAS DE LA ESPOCH

Reglamento coactiva para el cobro de créditos tributarios y no tributarios que se adeudan a La Escuela Superior Politécnica De Chimborazo

CAPITULO I
DE LA JURISDICCIÓN COACTIVA

Considera:

Art. 1.- ÁMBITO.- La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, al amparo de lo que determina el Art. 89 de la Ley Orgánica de Educación Superior; el Código Tributario, la Codificación del Código de Procedimiento Civil y demás Leyes conexas ejercerá la jurisdicción coactiva para la recuperación de los valores que por cualquier concepto se le adeudaren.

Art. 2.- DE LAS OBLIGACIONES.- El Director Financiero de la ESPOCH, de oficio procederá a la emisión de los títulos de crédito de las obligaciones que por cualquier concepto se adeuden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en la forma y con los requisitos establecidos en los artículos 150 y 151 del Código Tributario, y 941 y siguientes de la Codificación del Código de Procedimiento Civil.

Art. 3.- DE LA EMISIÓN DE LOS TÍTULOS DE CRÉDITO.- La emisión de los títulos de crédito correspondientes a las obligaciones referidas en el artículo anterior, se realizará mediante los procedimientos, mecanismos o medios magnéticos que dispone la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

En el caso de emisión de títulos de crédito por resoluciones confirmatorias de glosas emitidas por la Contraloría General del Estado, se observarán las disposiciones de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Art. 4.- DE LA JURISDICCIÓN COACTIVA.- La Acción o Jurisdicción Coactiva se ejercerá para el cobro de obligaciones o créditos tributarios, de obligaciones no tributarias y de cualquier otro concepto que se adeuden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, de conformidad con lo dispuesto en los artículos: 158 del Código Tributario, 941 y 948 de la Codificación del Código de Procedimiento Civil, así como los que se originen en actos o resoluciones administrativas firmes o ejecutoriadas.

Art. 5.- DE LA NOTIFICACIÓN DE LA EMISIÓN DE LOS TÍTULOS DE CRÉDITO.- La notificación se realizará por cualquiera de las formas establecidas en el Capítulo V, Título I, Libro Segundo del Código Tributario.

Art. 6.- DE LA EXPEDICIÓN DEL AUTO DE PAGO.- Vencido el plazo señalado en el artículo 152 del Código Tributario, sin que el deudor hubiere satisfecho la obligación requerida, o solicitado facilidades de pago, el/la Tesorero de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, dictará el auto de pago ordenando que el deudor o sus garantes o ambos, paguen la deuda o dimitan bienes dentro de tres días contados desde el siguiente al de la citación de esta providencia, apercibiéndoles que, de no hacerlo, se embargarán bienes equivalentes a la deuda inclusive los intereses, multas, costas de recaudación y otros recargos accesorios.

Art. 7.- DE LOS INTERESES.- El coactivo do, además de cubrir los recargos de Ley, pagará un interés anual de mora de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de Código Tributario o de conformidad con lo establecido en leyes especiales referidas a cada obligación.

Art. 8.- DE LA BAJA DE LOS TÍTULOS DE CRÉDITO.- El Director Financiero, dispondrá la baja de los títulos de crédito incobrables, en aplicación de los procedimientos y disposiciones legales pertinentes.

CAPITULO II

DE LA ETAPA EXTRAJUDICIAL

Considera:

Art. 10.- ETAPA EXTRAJUDICIAL.- Comprende desde la notificación de la declaratoria de plazo vencido de la obligación hasta antes de dictar el Auto de Pago.

El Director Financiero de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo notificará al deudor con la orden de cobro concediéndole 8 días de plazo para el pago.

Art. 11.- FALTA DE COMPARECENCIA.- De no comparecer el deudor al llamado de la notificación extrajudicial, el Director Financiero de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo remitirá el expediente al Tesorero/a, con el fin de que se dé inicio al Juicio Coactivo correspondiente.

Art. 12.- COMPARECENCIA Y PAGO.- En caso de que los deudores den cumplimiento a lo dispuesto en la notificación, no serán sujetos al cobro de cantidad adicional alguna por costas por tramite coactivo sino un valor adicional de \$ 20.00 USD por concepto de honorarios por gestión extrajudicial.

Art. 14.- FALTA DE PAGO.- En el caso de que el deudor incurriere en mora por falta de pago o de la cuota prevista y otorgada como facilidad de pago, el Director Financiero notificará al Tesorero/a de la Institución para que de inicio a la correspondiente acción Coactiva

CAPITULO III

DE LA ACCIÓN COACTIVA

Considera:

Art. 15.- INICIO DEL JUICIO COACTIVO.- Para efecto de la coactiva, el título de crédito correspondiente deberá ser remitido al Abogado de coactivas contratado, a fin de que inicie los juicios respectivos, de conformidad con las normas previstas del Código Tributario y Normas supletorias del Código de Procedimiento Civil.

El Juez de Coactivas juntamente con el Secretario – Abogado emitirá el correspondiente auto de pago, el mismo que deberá contener:

1. Fecha de expedición;
2. Origen del correspondiente Auto de Pago;
3. Nombre del Coactivado;
4. Valor adeudado incluido, capital, intereses y de ser el caso la indemnización respectiva, aclarando que al valor señalado se incluirá los intereses de mora generados hasta la fecha efectiva del pago y costas judiciales que demande su recuperación, conforme lo determinan los Arts. 965 de la Codificación del Código de Procedimiento Civil y 211 del Código Tributario;
5. Declaración expresa del vencimiento de la obligación y cobro inmediato, indicando que esta es, clara, determinada, líquida, pura y de plazo vencido;
6. Orden para que el deudor en un término de 3 días pague el valor adeudado o dimita bienes equivalentes dentro del mismo término, bajo apercibimientos legales;
7. Ofrecimiento de reconocer pagos parciales que legalmente se comprobaren;
8. Designación del Secretario - Abogado, quien será el encargado de dirigir el proceso; Y,
9. Firma del Juez y Secretario - Abogado.

Art. 16.- CITACIÓN.- En cada razón de citación se hará constar la dirección del Coactivado, nombres de la persona que recibe el Auto de pago, la fecha y la hora, así como el nombre del citador y su firma. En caso de no ser la citación en persona,

se seguirá para el efecto, las reglas que determina la Codificación del Código de Procedimiento Civil

1.5 Creación De Los Estudios De Cuarto Nivel En La ESPOCH

Los estudios de Postgrado de cuarto nivel están destinados a la especialización científica o entrenamiento profesional avanzado. Corresponden al cuarto nivel los títulos intermedios de Diplado Superior y Especialista, y los grados académico de Magíster y Doctor (Ph.D.).

El Reglamento De Postgrados, Y Educación Continua De La Escuela Superior Politécnica De Chimborazo

El presente Reglamento define la organización y regula el funcionamiento de los estudios de Postgrado y de Educación Continua en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), en concordancia con la Ley de Educación Superior y su Reglamento General, el Reglamento de Postgrado del Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP), y el Estatuto de la ESPOCH.

DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Art. 2. Forman parte de la estructura organizativa de postgrados: la Escuela de Postgrado y Educación Continua (EPEC) y las Comisiones de Postgrado de las Facultades.

CAPÍTULO I

DE LA ESCUELA DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA

Art. 3. La EPEC es la unidad académica responsable de la planificación, organización, ejecución, control y evaluación de Programas de Postgrado y de Educación

Continua, en coordinación con las Facultades u otras Unidades Académicas de la ESPOCH, como lo establece el Artículo 107 del Estatuto Politécnico.

La EPEC está conformada por:

- a) El Consejo Directivo de Postgrado;
- b) El Director de la EPEC;
- c) Los Directores de los Comisiones de Postgrado de las Facultades; y,
- d) El(los) Asesor(es) de Postgrado y Educación Continua

CAPÍTULO II

DE LOS PROGRAMAS DE POSTGRADO

Art. 4. Los Programas de Postgrado son programas académicos de cuarto nivel, que se ofrecen a través de un plan curricular con propósitos científicos, académicos y profesionales específicos. Se desarrollan por medio de la investigación y la docencia y conducen a la obtención de Títulos de Postgrado.

Art. 5. Para la elaboración de un Programa de Postgrado se tomará en cuenta las recomendaciones establecidas en el Instructivo y Guía aprobados por el CONESUP

Art. 6. Todo Programa de Postgrado debe ser presentado al Consejo Directivo de Postgrado para su estudio y aprobación, luego de lo cual será remitido al Consejo Académico para el trámite correspondiente, hasta su aprobación definitiva en el CONESUP.

Art. 7. Los Programas de Postgrado son financiados por los participantes y/o ayudas externas.

Art. 8. Una vez concluido, un Programa de Postgrado podrá ser reeditado, con la autorización del Consejo Directivo de Postgrado, luego de una evaluación positiva del mismo. Para la reedición se tomará en cuenta las disposiciones del CONESUP al respecto.

CAPITULO III

DE LA MATRÍCULA Y COLEGIATURA

Art. 9. Para iniciar los estudios en un Programa de Postgrado, el aspirante debe estar legalmente inscrito y matriculado en él.

Art. 10. Los pagos por inscripción, matrícula y colegiatura se hacen en la Tesorería de la ESPOCH, previa la presentación de las respectivas Órdenes de Pago emitidas por la EPEC.

Art. 11. Los pagos por inscripción y matrícula son totales, y el de la colegiatura total o por cuotas, de acuerdo a la modalidad establecida entre el estudiante y la EPEC al inicio del Programa.

Art. 12. Todos los aspirantes deben depositar los valores de inscripción y matrícula. A quienes sean beneficiarios de becas o créditos y por retraso de los mismos hayan debido hacer un desembolso personal, se les restituirá éste una vez que la institución respectiva haya cubierto los valores correspondientes.

Art. 13. La mora en el cumplimiento de obligaciones económicas se sujetará al Reglamento De Coactivas de la ESPOCH.

1.5 INFORME DE AUDITORIA

Del análisis a 8 programas de postgrado distribuidos en: 5 maestrías, 2 especialidades y 1 diplomado no hubo la existencia de un responsable del manejo económico en el proyecto de políticas normativas para las acciones de cobro.

En el transcurso del examen se comunico a los Directores y ø Coordinadores de los programas de Postgrado y a los estudiantes los valores pertinentes de pago por concepto de módulos.

Se solicita al Secretario General Procurador de la ESPOCH que se le informe documentadamente que las acciones legales realizado para recuperar los valores adeudados por los estudiantes de las Maestrías.

El Secretario General Procurador procedió ah entregar los documentos relacionados a los estudiantes que adeudan suscrita por la Auditoría Interna solicito al Rector disponer al Procurador de la ESPOCH inicie las acciones legales a fin de recuperar los valores adeudados por los estudiantes, sin que a la fecha de lectura del examen se tenga alguna respuesta.

Los estudiantes de los programa de posgrado no cancelaron sus obligaciones económicas en la Normativa Académico de Programas de Especialización en lo que establece el artículo 20. “Encontrarse al día en las obligaciones económicas”, y Normativa Académico de Programas de Maestrías de los estudiantes que señala: “Encontrarse al día con las obligaciones económicas”

ACCIÓN TOMADA

Mediante resolución fue aprobada el reglamento que regula el procedimiento para la acción o jurisdicción coactiva para el cobro de los tributarios y no tributarios que se adeudan a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y se aprueba la aplicación del mismo respectivamente

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Planeación Estratégica.

La planeación estratégica producto característico de la academia norteamericana vinculada con dirección de empresas se ha convertido en las últimas décadas, en una herramienta más usadas por todo tipo de institución para lograr mayor eficiencia y mejores resultados en su actividad.

La esencia de la planeación estratégica consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que surgen en el futuro, los cuales combinados con otros datos importantes proporcionan la base para que una empresa tome mejores decisiones en el presente para explotar las oportunidades y evitarlos peligros.

La planeación estratégica es un proceso que se inicia con el establecimiento de metas organizacionales, define estrategias y políticas para lograr estas metas, y desarrolla planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias y así obtener los fines buscados.

También debería entenderse como un proceso continuo, especialmente en cuanto a la formulación de estrategias, ya que los cambios en el ambiente del negocio son continuos. La idea no es que los planes deberían cambiarse a diario, sino que la

planeación debe efectuarse en forma continua y ser apoyada por acciones apropiadas cuando sea necesario.

La Planificación Estratégica es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo. No es un dominio de la alta gerencia, si no un proceso de comunicación y de determinación de decisiones en el cual intervienen todos los niveles estratégicos de la empresa.

La Planificación Estratégica tiene por finalidad producir cambios profundos en los mercados de la organización y en la cultura interna.

La planeación estratégica exige cuatro fases bien definidas: formulación de misión, objetivos organizacionales; análisis de las fortalezas y limitaciones de la empresa; análisis del entorno; formulación de estrategias.

2.2.2 Recuperación De Cartera

La cartera dependen dos factores: Por una parte, los recursos que se prestan y se recuperan vuelven a prestarse indefinidamente se está cumpliendo su misión. Cuando el estudiante no paga, se rompe la cadena y se trunca la posibilidad de apoyar muchos estudiantes en el futuro.

Por otra parte, los recursos provenientes de la cartera, en la medida que pasan los años, forman parte del patrimonio institucional y garantizan la supervivencia de la entidad.

- Recuperar los préstamos toma tiempo, sobre todo cuando son de largo plazo.
- Administrar préstamos tiene sus costos, como cualquier operación. Lo difícil es calcularlos y verificar de dónde se toman los recursos para cubrirlos.
- Prestar dinero es menos rentable políticamente que dar becas.
- La devaluación afecta la capacidad adquisitiva del dinero recuperado, lo cual es verdad, si no se toman las medidas apropiadas con anticipación.

2.2.3 Estrategias Para La Recuperación De Cartera Vencida

Durante esta etapa se revisarán, añadirán o eliminarán previo un análisis minucioso objetivos, metas, indicadores y responsabilidades. Garantizando que la estrategia organizacional se enmarque en la realidad de su ambiente interno y externo.

- Organizar muy bien el área de crédito y la de recuperación de cartera, y establecer con claridad los mecanismos para que mantengan comunicación permanente y trabajen articuladas
- Seleccionar bien a los deudores: Los méritos académicos demostrados como estudiantes son un buen indicador de su éxito probable como profesionales
- Explicar al estudiante, con la mayor claridad, la filosofía del crédito educativo, la responsabilidad que adquiere, su compromiso solidario con otros estudiantes, y los perjuicios sociales que conlleva no pagar.
- Establecer pagos razonables desde el inicio del crédito y permanentes durante todos los estudios. La cultura de pago es educativa.
- Hacer seguimiento permanente para mantener vínculo con el estudiante, conocer su desempeño académico y mantener al día sus datos personales: Dirección, teléfono, y demás.
- Trabajar en alianza con otras entidades como las instituciones de educación superior para apoyarse mutuamente en caso de necesidad.
- Establecer fondos de garantías y seguros que respalden las deudas en caso de necesidad y emergencia
- Estructurar las sanciones para el deudor moroso, difundirlas desde el proceso de selección y durante todo el tiempo que duren los desembolsos y la recuperación, y aplicarlas cuando se cumplan las condiciones previstas.
- Crear una imagen de los atrasos en los pagos como una opción inaceptable.

2.2.4 Cobranza De Créditos Educativos

Cobranza de créditos educativos, esa contribución o pago de “algo” o ese beneficio recibido, se refiera al hecho de llegar a ser un profesional gracias a la oportunidad de haber recibido el crédito para que el estudiante, inicie, continúe o concluya sus estudios profesionales.

“Se presta a un estudiante, y se cobra a un profesional”.

Adentrémonos entonces a conocer la cobranza y los aspectos relacionados que inciden en la misma.

El manejo es un proceso integral junto con la cobranza y la recuperación de la cartera. Dicho proceso cuenta con actividades y etapas para obtener como resultado un producto.

El proceso de concesión de crédito como algo integral donde se inicia desde el estudio de la solicitud del crédito, la asignación, la administración de la cartera y la gestión de cobranza. Realiza así mismo un análisis de los principales aspectos de este proceso de concesión de crédito destacando cuatro etapas, con los siguientes aspectos relevantes:

1. Investigación del solicitante: Del solicitante: La cual es la parte más importante del proceso de concesión de crédito, y consiste en verificar los datos de la solicitud de crédito e investigar el carácter, la capacidad, el capital y las condiciones internas y externas en las cuales se concede el crédito. Además es necesario contar con información tal como antecedentes académicos del estudiante, montos de la deuda, garantías, tasas de interés y mercado laboral.

2. La asignación del crédito: la investigación efectuada del solicitante, en la aplicación de las políticas de crédito, en el correcto criterio de quien concede el crédito en el futuro la eficiencia de los programas de crédito educativo en depende de reformas, entre las que cuenta mejorar la aplicación de criterios de selección para otorgar los préstamos.
3. Administración de la cartera: es generada al momento de conceder el crédito, posteriormente, que esta cartera depende de que sea sana o enferma, de la adecuada investigación del cliente y acertada toma de decisión; siendo necesario realizar un seguimiento, mediante una adecuada administración, donde se planee, organice, ejecute dirija y revise la misma.
4. La recuperación de la cartera: se plantea que en ocasiones es necesario los servicios de un profesional que es el cobrador.

Otra temática abarcada en esta misma exposición se refiere a los tipos de cobranza los cuales los define como:

Cobranza persuasiva o administrativa o corriente: entre los medios para realizar la cobranza persuasiva esta el uso de la carta, la carta recomendada o certificada, el fax, la internet, la visita al deudor a la oficina, la visita del gestor a la oficina o domicilio del deudor y el teléfono, y expone algunas consideraciones al momento de aplicar algunas de estas técnicas.

5. Cobranza judicial, pre jurídico o persuasivo-coactivo: En la cual la cobranza pre jurídica consiste en un esfuerzo para evitar la acción jurídica o coactiva y cuyo objetivo es buscar el pago de la deuda y el retorno del cliente para continuar vendiéndole, pero insistiendo más en la recuperación de la deuda que en la del

deudor. Indica que este tipo de cobranza se debe aplicar con los deudores que ya se les cobro persuasivamente sin resultados positivos.

La cobranza Jurídica o coactiva lo expone como el último recurso para exigir el pago de la deuda, debiéndose respetar la autonomía de los abogados. Esta última debe iniciar agotado el plazo de la cobranza pre judicial, si hay mala fe o si hay procesos que afecten el patrimonio del deudor o codeudor.

Hay que considerar en las clases de cobranza jurídica o coactiva.

El área de la cobranza con la siguiente clasificación:

1) Cobranza Distributiva

Donde los esquemas distributivos que promueven aquellos escenarios que establecen ganancias absolutas para una de las partes y pérdidas totales para la otra son mejor conocidos como “Suma Cero”. Éstos a su vez fomentan el uso de determinados recursos de negociación como son la presión, la amenaza, el engaño, la justificación, la contra-justificación y la promesa.

2) Cobranza Interactiva (Gestiones basadas en escenarios.

Los esquemas interactivos establecen escenarios que promueven la reciprocidad entre las partes en conflicto. Estos escenarios se conocen con el nombre de “No suma Cero” o “Suma Variable”. Éstos a su vez fomentan el uso de determinados recursos de negociación como son la cooperación y la compensación comercial.

3) Cobranza Disgregativa (Gestiones “basadas en principios” .Los esquemas disgregativos establecen escenarios que promueven, en un nivel más avanzado, tanto la integración como la consideración de valores que subyacen en la conducta del individuo. Estos escenarios se conocen con el nombre de “Basados en Principios”, y a su vez fomentan el uso de determinados recursos de negociación

como son la atención a las posiciones asumidas por las partes, a los problemas, a los intereses, a los criterios, la motivación, el diseño de opciones de alternativas.

4) Cobranza Moderna (Nueva Clasificación)

El término moderno es empleado para destacar aquellas gestiones o actividades basadas en el uso de los recursos tradicionales y avanzados de negociación. En los Recursos tradicionales distributivos encontramos: la presión, la amenaza, la promesa, el engaño, la justificación y la contra-justificación. En los Recursos tradicionales integrativos encontramos: la cooperación y la compensación comercial. En los Recursos tradicionales disgregativos o basados en principios encontramos: la atención a los puntos de vista asumidos por las partes, a los problemas, a los intereses, las motivaciones, el diseño de opciones y de alternativas al acuerdo.

En los Recursos modernos - avanzados encontramos: La consideración de los beneficios absolutos/ relativos, las prioridades, las capacidades e intenciones de las partes, el uso del conocimiento, la experiencia, la comprensión de la realidad y La evaluación de las estructuras de poder a partir del marco jurídico existente.

Los escenarios distributivos e integrativos son estudiados ampliamente, el término disgregativo es utilizado para definir el proceso de separar, descomponer cada uno de los elementos que integra un conjunto. En este sentido, los escenarios disgregativos permiten revisar de manera minuciosa y por separado distintos valores que subyacen en la conducta del individuo, hay que tener en cuenta que nos podemos encontrar con diferentes tipos de cobranza, como podemos observar, pero la aplicación de las técnicas de cobranza adecuadas para aplicar a entidades que otorgan créditos a estudiantes deben realizarse con sumo cuidado.

Interrelación entre los elementos involucrados en la cobranza, existen aspectos relevantes relacionados con la cobranza, que pueden encontrarse dentro de los factores que afectan la cobranza, las políticas existentes y las características del

mismo proceso de cobranza. La interrelación entre cada uno de estos aspectos es necesaria para que pueda llevarse a cabo el proceso integral de la cobranza.

Recuperación de la cartera, los factores que afectan la cobranza pueden ser tanto factores internos como externos, los internos son los que son causados por la institución y los externos los causados por el deudor o profesional. Entre los internos se pueden mencionar: que el monto otorgado es mayor a la capacidad de pago futura del solicitante, el retardo al iniciar la gestión de cobranza, que el personal de crédito es deficiente en número o preparación, y que existan deficiencias en el control de pagos.

Los factores externos los enlista de la siguiente manera; mala interpretación en las condiciones en que se otorga el crédito, mala administración de la propia economía, situación económica deficiente del deudor, utilización del dinero para otros fines distintos a satisfacer las necesidades primarias y a cumplir con sus obligaciones económicas y la insolvencia.

Menciona a sí mismo que las características de la cobranza deben ser la agilidad, la normatividad y la sistematización. Entre la agilidad presenta la prontitud y rapidez, ya que esta produce una efectiva presión psicológica en el deudor, además agiliza la rotación de la cartera, se reducen los costos de la cobranza la pérdida de cuentas, causan una buena imagen al deudor, favorecen el incremento de nuevos créditos y se evita la acumulación de deudas.

La normatividad se refiere a tener bien establecidas las reglas en la cobranza, ya que si cada funcionario realiza la cobranza como a bien tenga, el resultado final será un caos con consecuencias negativas. Y la planeación de un conjunto de acciones que se piensan realizar, el modo de realizarlas y la designación de las personas que las deben realizar, este conjunto de acciones se deben aplicar de modo sistematizado.

Las políticas de cobranza que estas dependen de las variables circunstanciales, políticas, sociales y económicas del país, del sector empresarial y de la propia institución. Pero sin querer decir que entonces sean vagas o etéreas si no por el contrario, deben contar con precisión y obedecer a situaciones y circunstancias concretas. Continúa exponiendo que estas políticas deben ser duras cuando se tolera poco tiempo de mora del deudor, y blandas en el caso contrario.

Por esto a políticas duras de crédito corresponden políticas blandas de cobranza y viceversa. Y como generalmente los créditos educativos se otorgan con políticas blandas, la cobranza será dura, es decir, debe iniciarse cuanto antes. Estas políticas de cobranza deben tener cualidades tales como uniformidad, para que sean aplicables a todos los solicitantes; flexibilidad, según las características del solicitante; adaptabilidad, para que se adecuen según el tiempo y lugar y con rutinas eficientes para que se produzcan resultados acordes a la rutina aplicada. Todas estas políticas deben buscar un equilibrio entre los gastos de cobranza y los resultados, para lograr menor pérdida de cuentas y mayor rotación de cartera, y recordando que las políticas del crédito las de cobranza inciden en el otorgamiento de los créditos como de variadas circunstancias de orden social, político y económico de la propia institución, por eso es necesario revezarlas frecuentemente.

2.2.5 Entorno De La Cobranza En La Actualidad.

Si bien es cierto que la recuperación de las cuentas documentos por cobraren tiempos normales presenta diversos problemas, cuando las empresas o entidades se desenvuelven en un ambiente de crisis se, se hace todavía más difícil, ya que ante la incertidumbre reinante el que cuenta con algunos recursos financieros los esconde en previsión de algo inesperado que pudiera dar al traste con su situación económica.

Cobrar en estas condiciones resulta con frecuencia una tarea titánica que requiere del uso de diversas herramientas y elementos que lleven a tener una cartera al día.

Con suma frecuencia no se sabe cobrar y es por lo que el atraso en la cobranza se hace notable teniendo las empresas que acudir a los bancos en busca de crédito, normalmente a tasas elevadas de interés, o bien prohibitivamente, cuando en las cuentas o documentos por cobrar de las empresas están recursos propios, que no tienen costo financiero, y que debían servir para mantenerlos operando normalmente, generando los beneficios esperados.

Desafortunadamente, el origen del atraso de la recuperación de las cuentas y documentos por cobrar esta dentro de las propias empresas, aunque en ocasiones, tienen su origen en factores externos, sin embargo, si se buscara eliminar aquello interno que lo impide, se podrá observar a corto plazo que el flujo de los recursos financieros se habrá de agilizar, y es aquí donde hay que empezar.

La crisis económica a nivel mundial en nuestros días ha llevado a un mayor índice de morosidad en las diferentes entidades de otorgamiento de créditos y esto se refleja así mismo en entidades que otorgan créditos educativos.

Sobre los funcionarios públicos que tenían deudas pendientes con el Crédito para que a través de su nómina les sea retirado el dinero, cada vez es más la gente que quiere continuar con sus estudios brinda la posibilidad de costearse los estudios.

Cobranza de Crédito Educativo

La cobranza aunque suele ser una actividad común en muchas entidades de diferentes tipos ya sea bancarias, empresas, instituciones, fundaciones, etc. Puede presentar diferencias según el giro al que se dedique la entidad.

La cobranza suele tener características muy particulares, así siempre ya que el préstamo se hace un estudiante que requiere del apoyo para poder iniciar, continuar o concluir sus estudios universitarios, pero la cobranza se realiza a un profesional, lo que se traduce en que en un inicio se otorga un préstamo a un individuo que muy probablemente no cuente con ingresos propios pero se cobra a un individuo ya asalariado.

En la cobranza del Crédito Educativo; en apariencia, el cobro del crédito bancario o comercial no difiere de la cobranza del crédito educativo. Ambos buscan recuperar el préstamo que cumplió un objetivo específico, en beneficio de un individuo o de una colectividad. Sin embargo, deteniéndose un poco en las características de cada caso, es posible detectar diferencias interesantes.

Por tanto es conveniente tener muy claras las diferencias que se pueden encontrar entre los créditos bancarios o comerciales y los créditos educativos, ya que si se tiene bien claros los fines para los cuales son otorgados los créditos, podremos tener bien definidas las estrategias y metodología para aplicar una cobranza exitosa, diseñando una solución integral aplicada a cada institución que otorgante de crédito educativo y no perdernos en estrategias que pudieran resultar no benéficas para nuestra institución.

La recuperación de la cartera como tal, es integral al proceso del crédito y ambos se encuentran interrelacionados estrechamente. Por tanto no se puede ver a la recuperación de la cartera como un elemento aislado, uno va tomado de la mano del otro. Por lo que el análisis de la solución integral involucra toda y cada una de las partes que intervienen en el otorgamiento de créditos educativos.

Ahora bien, considerando la existencia de factores tanto externos (elementos del entorno, ajenos a la Institución) como internos (elementos que se pueden observar en la misma entidad otorgante), dicha solución integral se avoca a tratar los factores

internos los cuales pueden ser controlables y aplicables en la propia institución y buscar La recuperación de la cartera como tal, es integral al proceso del crédito y ambos se encuentran interrelacionados estrechamente. Por tanto no se puede ver a la recuperación de la cartera como un elemento aislado, uno va tomado de la mano del otro. Por lo que el análisis de la solución integral involucra toda y cada una de las partes que intervienen en el otorgamiento de créditos educativos.

2.2 Marco Contextual

ADMINISTRACIÓN.

Gestión, organización y control de una sociedad que realizan los órganos directivos de la misma.

CARTERA

En el negocio bancario, la cartera de efectos es la valoración total, de cara al balance, de las letras de cambio y pagarés en poder de la entidad y pendiente de cobro, y que eventualmente pueden ser objeto de redescuento en el banco central.

PLANIFICACIÓN

Plan general, metódicamente organizado y frecuentemente de gran oportunidad, para obtener un objetivo determinado, tal como el desarrollo armónico de una ciudad, el desarrollo económico, la investigación científica, el funcionamiento de una industria.

ESTRATEGIA

Arte de dirigir las operaciones militares, arte para dirigir un asunto

CARTERA ORIGINAL

Obligaciones iniciales contraídas por clientes que no han sido objeto de renovación.

CARTERA VENCÍDA

Obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido valores que no se han recuperado oportunamente.

INDICADORES FINANCIEROS

Índice en cifras o porcentaje de comparaciones entre sectores, grupos, cuentas, subcuentas, cuyo objetivo es medir la situación financiera y/o de resultados a una fecha o periodos determinados. A los índices también se los llama indicadores, razones, ratios, o simplemente relaciones financieras.

LIQUIDEZ

Es la facilidad o dificultad para convertir mi inversión en dinero. Cada activo tiene un grado de liquidez diferente e incluso entre mismos activos pueden existir grados de liquidez diferente.

PLAZO

Periodo de tiempo al que decido invertir. Al establecer el plazo debo de considerar si puedo necesitar el dinero en ese periodo.

PROVISIÓN

Reserva que realizan los intermediarios financieros sobre su cartera vencida con el fin de proteger la cartera de posible incumplimiento en el pago. Cuenta de pasivo que representa una disminución probable del valor de determinados activos o incrementos de pasivos, y que se lleva a la cuenta de resultados de un ejercicio como previsión de gasto.

RECUPERACIÓN DE CARTERA.

Pagos que realizan los clientes por sus compromisos con el prestamista al vencimiento de la obligación o sea, cuando se ha cumplido el plazo para el que concedido el préstamo. Así mismo se produce una recuperación de cartera en los

créditos vencidos y/o castigados, cuando el cliente paga tardíamente sus obligaciones.

RIESGOS FINANCIEROS

Contingencia de los créditos, determinados por: la eficiencia operacional, estructura de los ingresos, costos y gastos, suficiencia de las utilidades, cobertura de las necesidades de fondos a través de las ventas al contado.

REFINANCIACIÓN

Es la sustitución de un crédito o préstamo por uno nuevo cuando el primero vence. La refinanciación se puede hacer para aprovechar condiciones mejores del mercado.

RENDIMIENTO FINANCIERO

Es el índice que se obtienen del resultado de relación entre los ingresos financieros y los activos productivos promedio

TABLA DE AMORTIZACIÓN

Alternativa de pago del adeudo; mediante el cálculo de diversos periodos de financiamiento.

CAPITULO III

3. DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN

3.1 RECOLECCIÓN Y TABULACIÓN DE DATOS DE LOS MAESTRANTES 2008-2009.

Cuadro N°01

PROGRAMA 0043 MAESTRÍA FADE PROYECTOS 2008

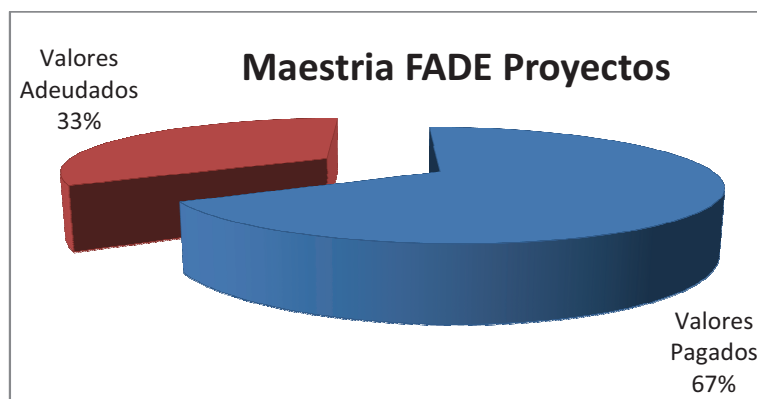
Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	66808,75	67%
Valores Adeudados	33091,25	33%
Total	99900	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N°01

ESTADÍSTICAS DEL PROGRAMA 043 MAESTRÍA FADE PROYECTOS 2008



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Maestría FADE Proyectos Del Año 2008 los valores pagados es de 66, 808,75 dólares que representa 67% y los valores adeudados es de 33, 091,25 dólares que representa el 33%.

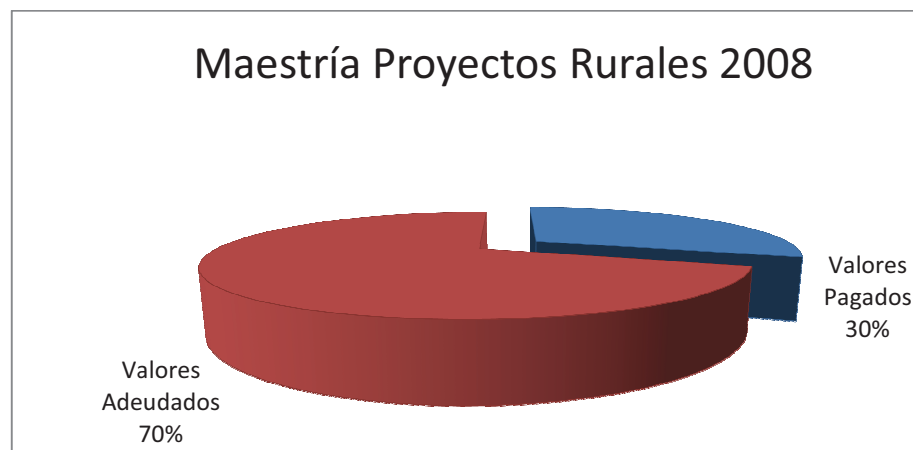
Cuadro N°02
PROGRAMA OO45 MAESTRÍA PROYECTOS RURALES 2008

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	30238,77	30%
Valores Adeudados	69661,23	70%
Total	99900	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N°02
ESTADÍSTICAS PROGRAMA OO45 MAESTRÍA PROYECTOS RURALES
2008



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

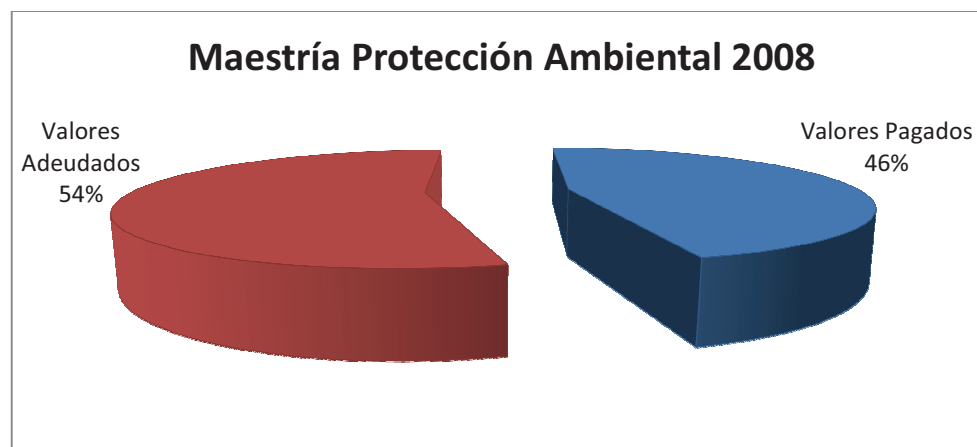
En el programa Maestría Proyectos Rurales Del Año 2008 los valores pagados es de 30, 238,77 dólares que representa 30% y los valores adeudados es de 69, 661,23 dólares que representa el 70%.

Cuadro N°03
PROGRAMA 0047 MAESTRÍA PROTECCIÓN AMBIENTAL 2008

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	55691,07	46%
Valores Adeudados	66408,93	54%
Total	122100	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH
 Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N° 03
ESTADÍSTICAS PROGRAMA 0047 MAESTRÍA PROTECCIÓN AMBIENTAL
2008



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH
 Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

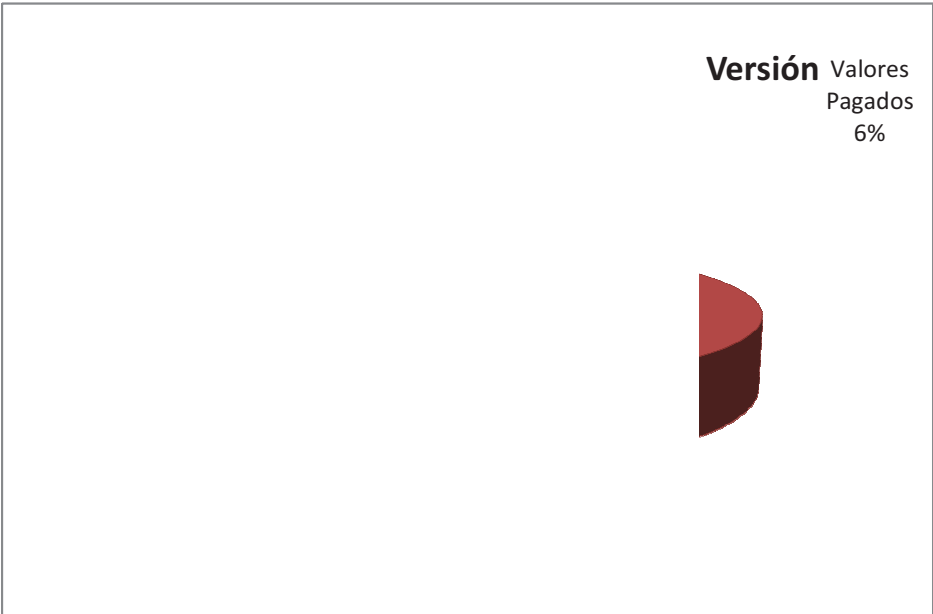
En el programa Maestría Protección Ambiental 2008 los valores pagados es de 55,601,07 dólares que representa 46% y los valores adeudados es de 66,408 ,93 dólares que representa el 54%.

Cuadro N°04
PROGRAMA 0048 MAESTRÍA INFORMÁTICA APLICADA 3RA. VERSIÓN

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	6551,78	6%
Valores Adeudados	104448,22	94%
Total	111000	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH
 Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N° 04
ESTADÍSTICAS PROGRAMA 008 MAESTRÍA INFORMÁTICA APLICADA
3RA. VERSIÓN



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH
 Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Maestría Informática Aplicada 3ra. Versión 2008 los valores pagados es de 6, 551,78 dólares que representa 6% y los valores adeudados es de 10, 448,22 dólares que representa el 94%.

Cuadro N° 05

PROGRAMA 0082 MAESTRÍA EN FINANZAS 2008

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	496,81	0,67%
Valores Adeudados	73.503,19	99,33%
Total	74.000,00	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N° 05

ESTADÍSTICAS PROGRAMA 0082 MAESTRÍA EN FINANZAS 2008



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Maestría En Finanzas 2008 los valores pagados es de 496,81 dólares que representa 0,67% y los valores adeudados es de 73, 503,19 dólares que representa el 99,33%.

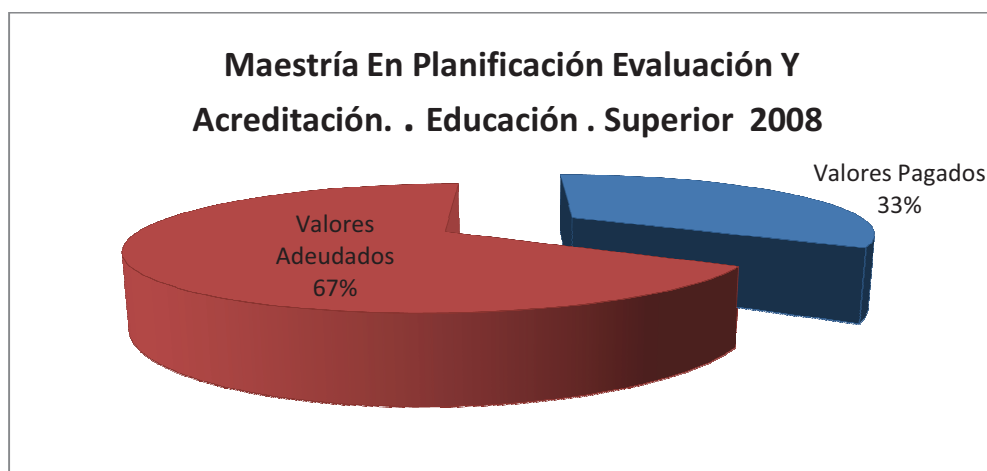
Cuadro N°06
PROGRAMA 0100 MAESTRÍA EN PLANIFICACIÓN EVALUACIÓN Y
ACREDITACIÓN. EDUCACIÓN SUPERIOR 2008

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	34546,67	33%
Valores Adeudados	69053,33	67%
Total	103600	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N°06
ESTADÍSTICAS PROGRAMA 0100 MAESTRÍA EN PLANIFICACIÓN
EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN. EDUCACIÓN. SUPERIOR 2008



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Maestría En Planificación Evaluación Y Acreditación 2008 los valores pagados es de 34, 546,67 dólares que representa 33% y los valores adeudados es de 69, 053,33 dólares que representa el 67%.

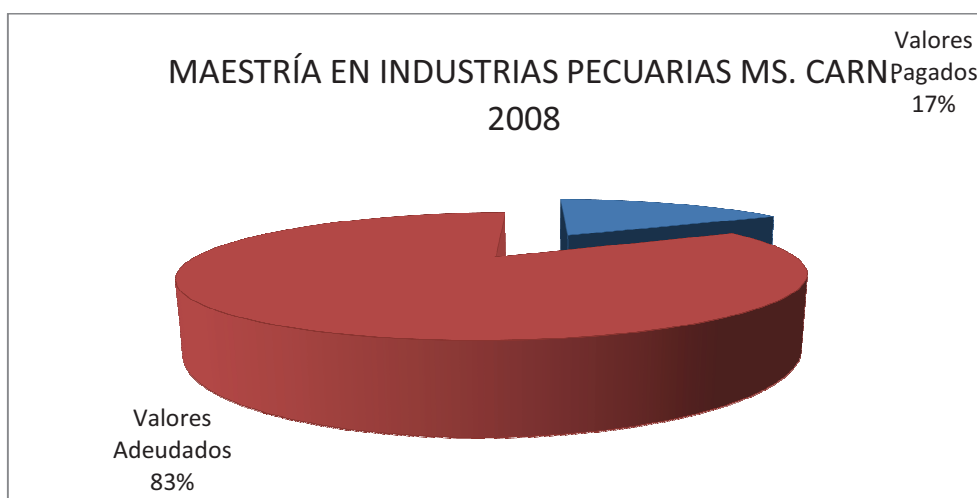
Cuadro N° 07
PROGRAMA 0107 MAESTRÍA EN INDUSTRIAS PECUARIAS MS. CARN.
2008

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	18546,39	17%
Valores Adeudados	88753,61	83%
Total	107300	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N°07
ESTADÍSTICAS PROGRAMA 0107 MAESTRÍA EN INDUSTRIAS
PECUARIAS MS. CARN. 2008



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Maestría En Industrias Pecuarias MS. CARN 2008 los valores pagados es de 18, 546,39 dólares que representa 17% y los valores adeudados es de 88, 753,61 dólares que representa el 83%

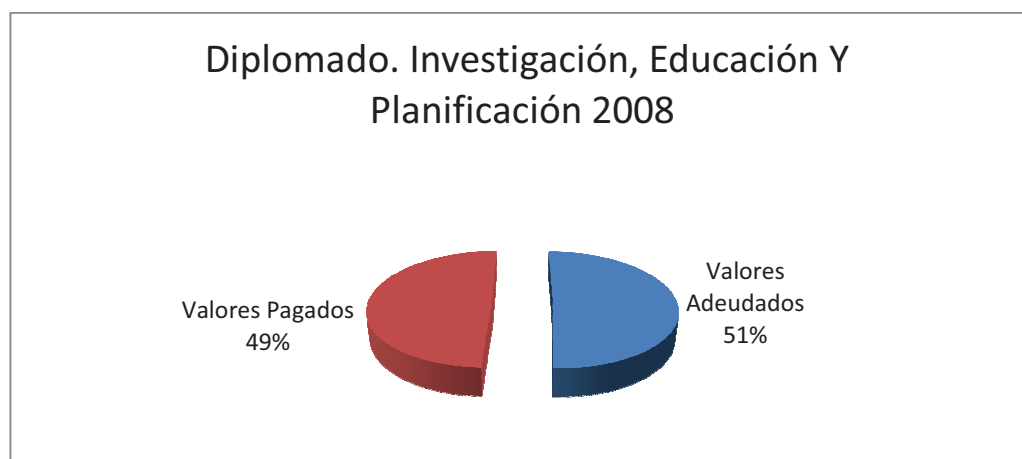
Cuadro N° 08
PROGRAMA 0125 DIPLOMADO. INVESTIGACIÓN, EDUCACIÓN Y
PLANIFICACIÓN 2008

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	14.694,99	49%
Valores Adeudados	15055,01	51%
Total	29750	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N° 08
ESTADÍSTICAS PROGRAMA 0125 DIPLOMADO. INVESTIGACIÓN,
EDUCACIÓN Y PLANIFICACIÓN 2008



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Diplomado Investigación, Evaluación Y Planificación 2008 los valores pagados es de 14, 694,99 dólares que representa 49% y los valores adeudados es de 15, 055,01 dólares que representa el 51%.

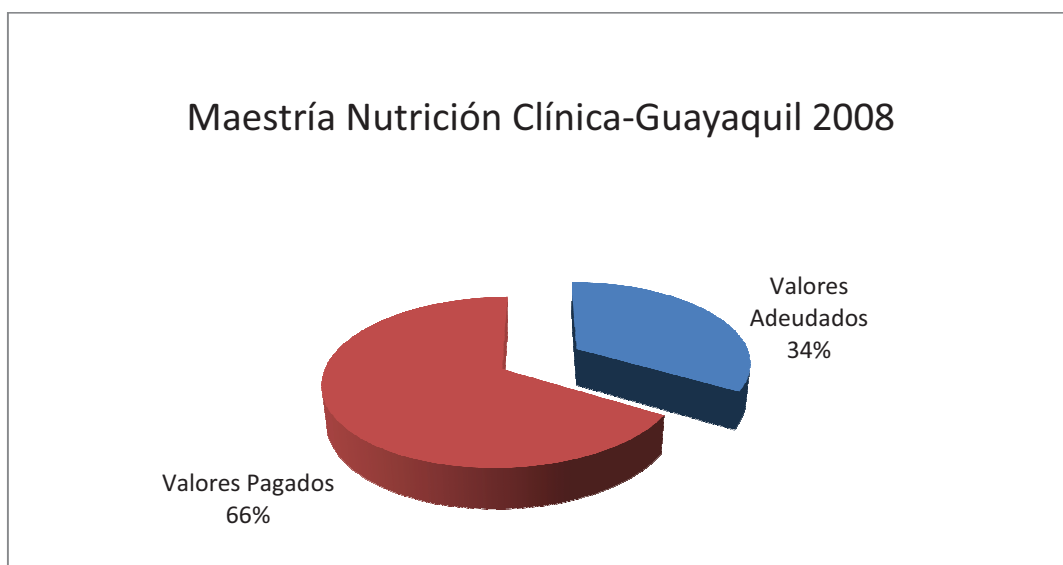
Cuadro N°09
PROGRAMA 0146 MAESTRÍA NUTRICIÓN CLÍNICA-GUAYAQUIL 2008

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	54.109,71	66,47%
Valores Adeudados	27.290,29	33,53%
Total	81.400,00	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N° 09
ESTADÍSTICAS PROGRAMA 0146 MAESTRÍA NUTRICIÓN CLÍNICA-GUAYAQUIL 2008



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Maestría Nutrición Clínica-Guayaquil 2008 los valores pagados es de 54, 109,71 dólares que representa 66,47% y los valores adeudados es de 27, 290,29 dólares que representa el 33,53%.

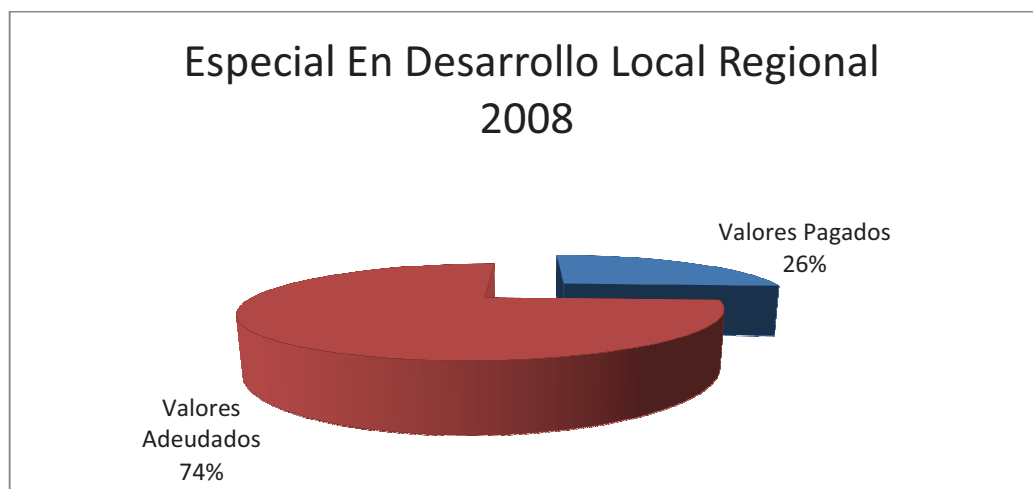
Cuadro N° 10
PROGRAMA 0150 ESPECIAL EN DESARROLLO LOCAL REGIONAL 2008

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	8740	26%
Valores Adeudados	25010	74%
Total	33750	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N° 10
ESTADÍSTICAS PROGRAMA 0150 ESPECIAL EN DESARROLLO LOCAL
REGIONAL 2008



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Especialización En Desarrollo Local Regional 2008 los valores pagados es de 8,740 dólares que representa 26% y los valores adeudados es de 2,501 dólares que representa el 74%.

Cuadro N° 11
PROGRAMA 0154 MAESTRÍA EN NUTRICIÓN CLÍNICA - RIOBAMBA-
QUITO 2008

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	52958,19	43%
Valores Adeudados	69141,81	47%
Total	122100	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N° 11
ESTADÍSTICAS PROGRAMA 0154 MAESTRÍA EN NUTRICIÓN CLÍNICA -
RIOBAMBA- QUITO 2008



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Maestría Nutrición Clínica-Quito 2008 los valores pagados es de \$52, 958,19 dólares que representa 43% y los valores adeudados es de \$69, 141,81 dólares que representa el 57%.

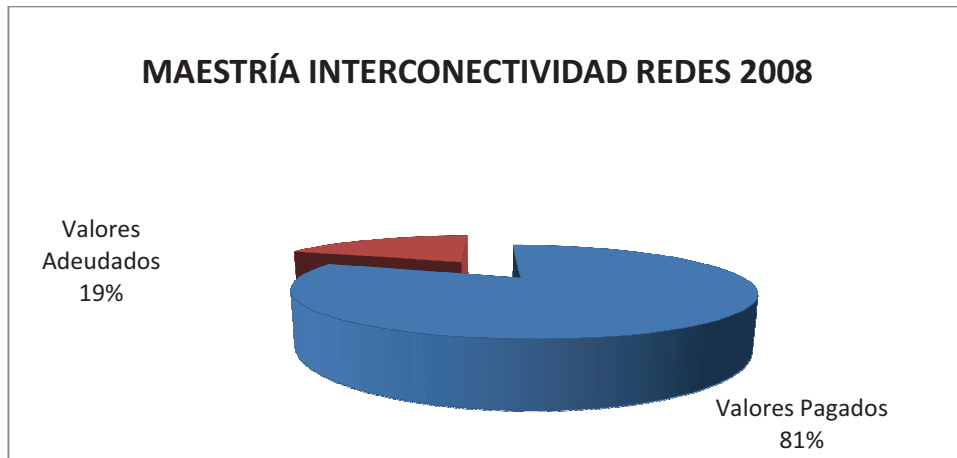
Cuadro N°12
PROGRAMA 0164 MAESTRÍA INTERCONECTIVIDAD REDES 2008

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	65670,52	81%
Valores Adeudados	15729,48	19%
Total	81400	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N° 12
ESTADÍSTICAS PROGRAMA 0164 MAESTRÍA INTERCONECTIVIDAD
REDES 2008



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Maestría Interconectividad Redes 2008 los valores pagados es de \$65, 670,52 dólares que representa 81% y los valores adeudados es de \$15, 729,48 dólares que representa el 19%.

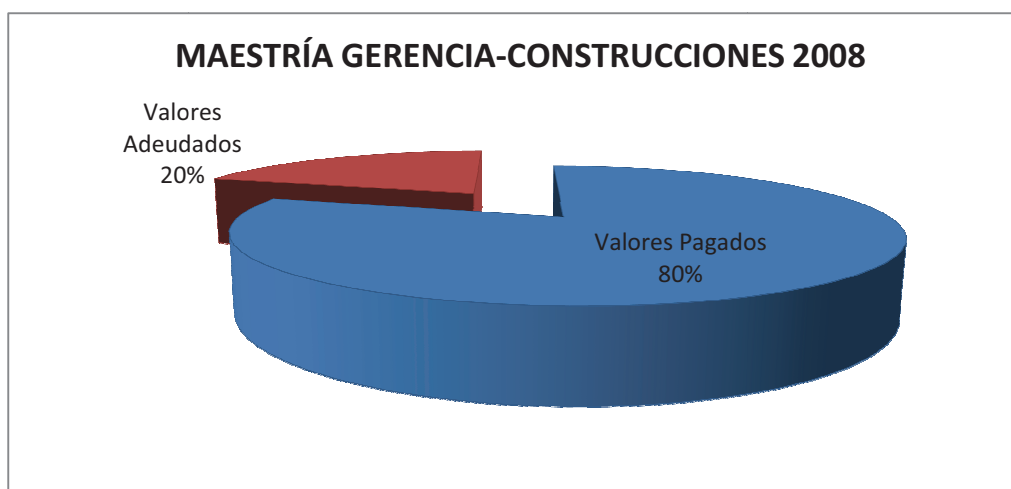
Cuadro N°13
PROGRAMA 0175 MAESTRÍA GERENCIA-CONSTRUCCIONES 2008

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	73886,98	80%
Valores Adeudados	18613,02	20%
Total	92500	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N°13
ESTADÍSTICAS PROGRAMA 0175 MAESTRÍA GERENCIA-CONSTRUCCIONES 2008



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Maestría Gerencia-Construcciones 2008 los valores pagados es de \$73, 886,98 dólares que representa 80% y los valores adeudados es de \$18, 613,02 dólares que representa el 20%.

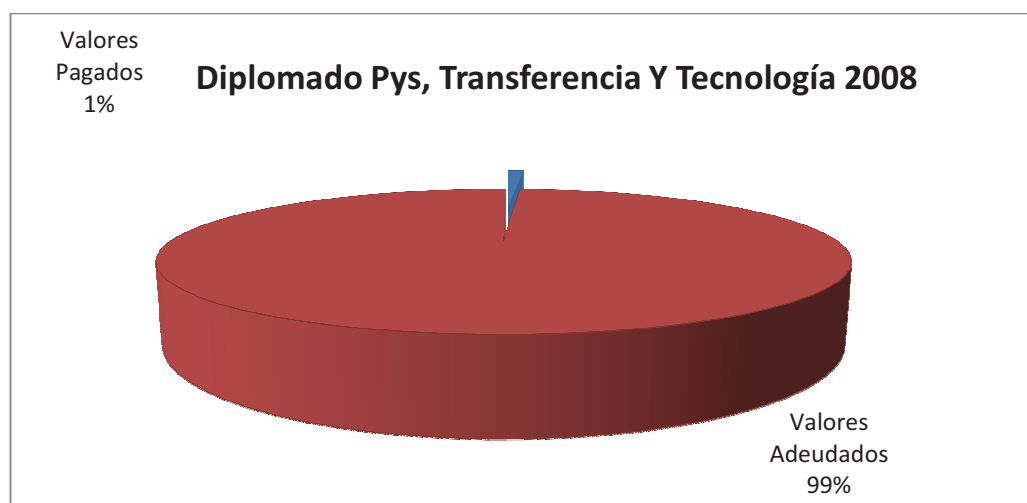
Cuadro N°14
PROGRAMA 0178 DIPLOMADO PROYECTOS, TRANSFERENCIA Y
TECNOLOGÍA 2008

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	300	1%
Valores Adeudados	29450	99%
Total	29750	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N° 14
ESTADÍSTICAS PROGRAMA 0178 DIPLOMADO PROYECTOS,
TRANSFERENCIA Y TECNOLOGÍA 2008



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Diplomado Proyectos, Transferencia Y Tecnología 2008 los valores pagados es de \$300 dólares que representa 1% y los valores adeudados es de \$2,945 dólares que representa el 99%.

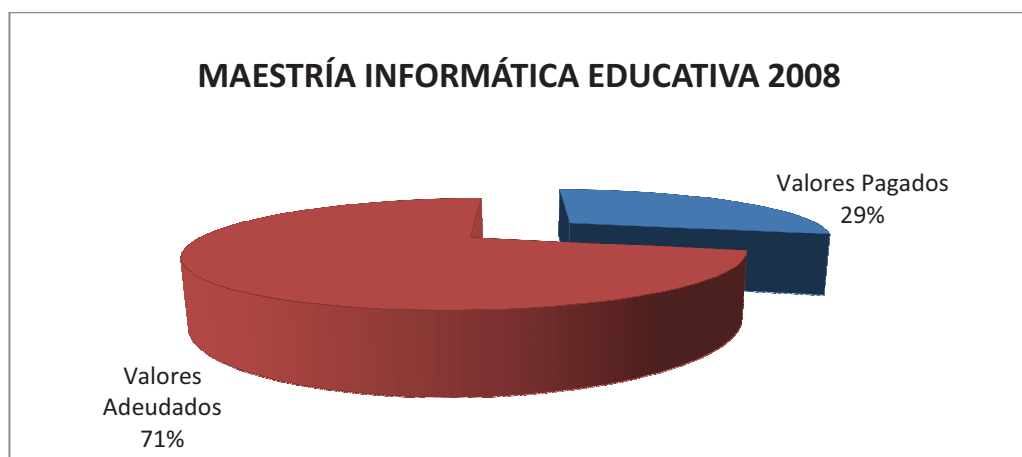
Cuadro N°15
PROGRAMA 180 MAESTRÍA INFORMÁTICA EDUCATIVA 2008

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	27683,45	29%
Valores Adeudados	68516,55	71%
Total	96200	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N°15
ESTADÍSTICAS PROGRAMA 180 MAESTRÍA INFORMÁTICA EDUCATIVA
2008



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Maestría Informática Educativa 2008 los valores pagados es de \$27, 683,45 dólares que representa 29% y los valores adeudados es de \$68,516,55 dólares que representa el 71%.

Cuadro N°16

PROGRAMA 0082 MAESTRÍA EN FINANZAS 2009

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	866,81	1%
Valores Adeudados	73133,19	99%
Total	74000	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N° 16

ESTADÍSTICAS PROGRAMA 0082 MAESTRÍA EN FINANZAS 2009



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Maestría En Finanzas 2009 los valores pagados es de \$866,81 dólares que representa 1% y los valores adeudados es de \$73, 133,19 dólares que representa el 99%.

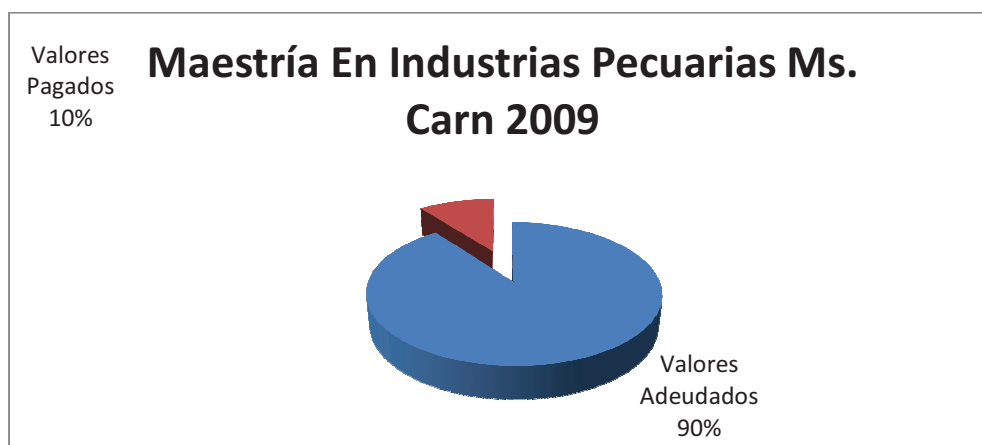
Cuadro N° 17
PROGRAMA 0107 MAESTRÍA EN INDUSTRIAS PECUARIAS MS. CARN
2009

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	10855,5	10%
Valores Adeudados	96444,5	90%
Total	107300	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N° 17
ESTADÍSTICAS PROGRAMA 0107 MAESTRÍA EN INDUSTRIAS
PECUARIAS MS. CARN 2009



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Maestría En Industrias Pecuarias Ms. Carn 2009 los valores pagados es de \$10, 855,5 dólares que representa 10% y los valores adeudados es de \$96, 444,5 dólares que representa el 90%

Cuadro N°18
PROGRAMA 0150 ESPECIALIZACIÓN EN DESARROLLO LOCAL
REGIONAL 2009

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	3650	11%
Valores Adeudados	30100	89%
Total	33750	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N°18
ESTADÍSTICAS PROGRAMA 0150 ESPECIALIZACIÓN EN DESARROLLO
LOCAL REGIONAL



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Especialización En Desarrollo Local Regional 2009 los valores pagados es de 3,650 dólares que representa 11% y los valores adeudados es de 3,010 dólares que representa el 89%

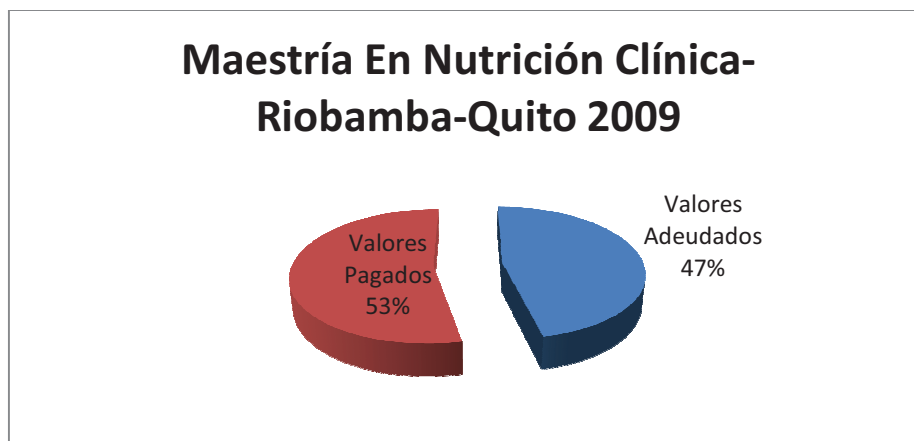
Cuadro N°19
PROGRAMA 154 MAESTRÍA EN NUTRICIÓN CLÍNICA - RIOBAMBA-
QUITO 2009

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	65178,41	53%
Valores Adeudados	56921,59	47%
Total	122100	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N°19
ESTADÍSTICAS PROGRAMA 154 MAESTRÍA EN NUTRICIÓN CLÍNICA -
RIOBAMBA- QUITO 2009



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Maestría En Nutrición Clínica-Riobamba-Quito 2009 los valores pagados es de 65, 178,41 dólares que representa 53% y los valores adeudados es de 56, 921,59 dólares que representa el 47%.

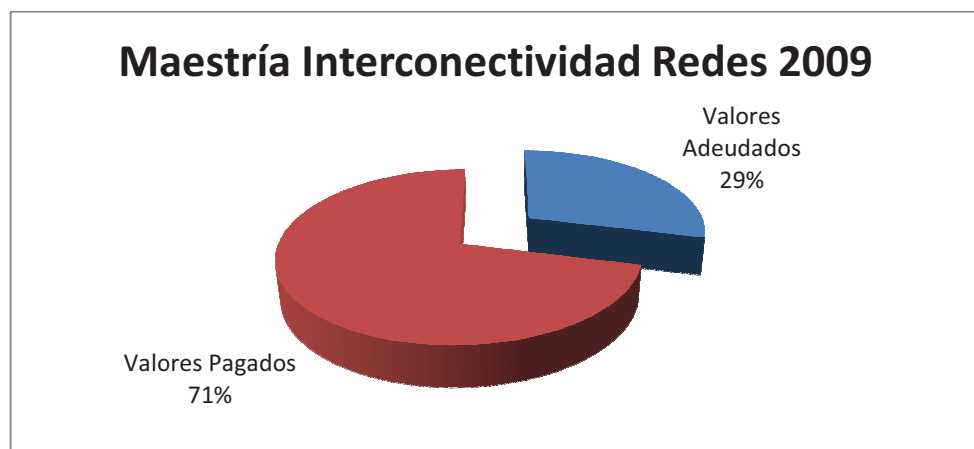
Cuadro N° 20
PROGRAMA 164 MAESTRÍA INTERCONECTIVIDAD REDES 2009

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	57905,7	71%
Valores Adeudados	23494,3	29%
Total	81400	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N° 20
ESTADÍSTICAS PROGRAMA 164 MAESTRÍA INTERCONECTIVIDAD
REDES 2009



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Maestría Interconectividad Redes 2009 los valores pagados es de 57, 905,7 dólares que representa 71% y los valores adeudados es de 23, 494,3 dólares que representa el 29%.

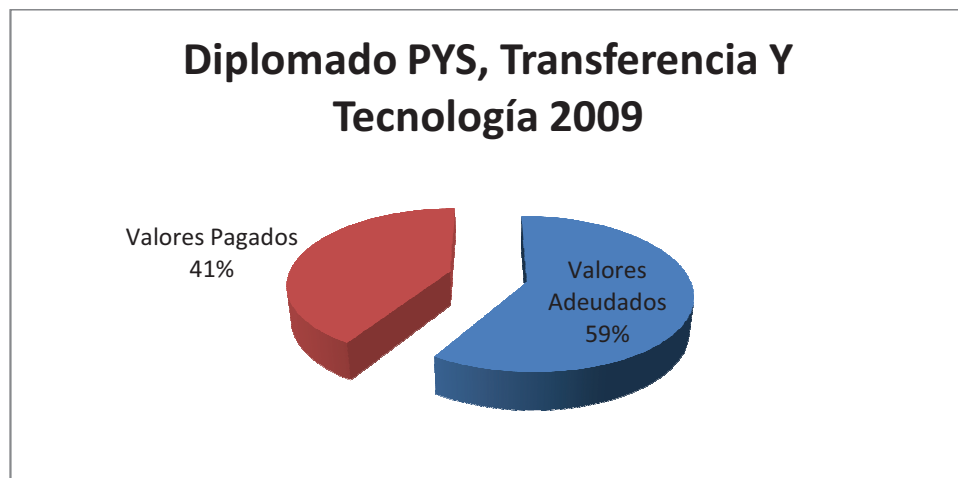
Cuadro N°21
PROGRAMA 0178 DIPLOMADO PYS, TRANSFERENCIA Y TECNOLOGÍA
2009

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	12254	41%
Valores Adeudados	17496	59%
Total	29750	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N°21
ESTADÍSTICAS PROGRAMA 0178 DIPLOMADO PYS, TRANSFERENCIA Y
TECNOLOGÍA 2009



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Diplomado PYS, Transferencia Y Tecnología 2009 los valores pagados es de 1, 225,4 dólares que representa 41% y los valores adeudados es de 1, 7496,6 dólares que representa el 59%.

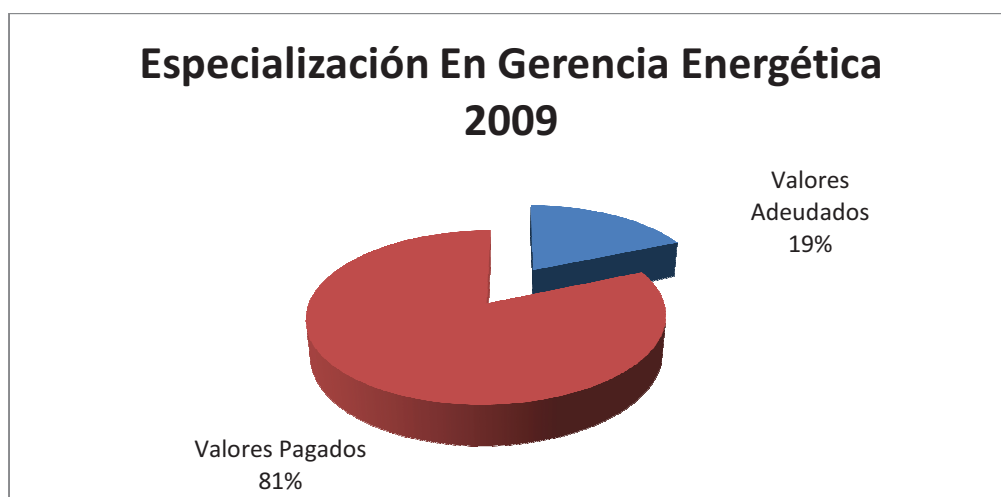
Cuadro N° 22
PROGRAMA 0082 MAESTRÍA EN FINANZAS 2009

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	75329,11	81%
Valores Adeudados	17170,89	19%
Total	92500	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N° 22
ESTADÍSTICAS PROGRAMA 0082 MAESTRÍA EN FINANZAS 2009



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Maestrías En Finanzas 2009 los valores pagados es de 75,329,11 dólares que representa 81% y los valores adeudados es de 17,170,89 dólares que representa el 19%.

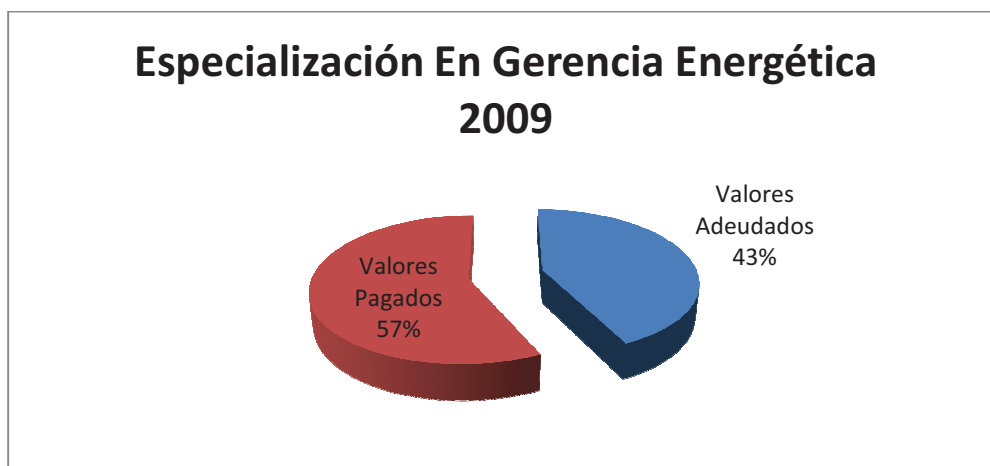
Cuadro N° 23
PROGRAMA 0190 ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA ENERGÉTICA 2009

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	24643	57%
Valores Adeudados	18482	43%
Total	43125	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N° 23
ESTADÍSTICAS PROGRAMA 0190 ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
ENERGÉTICA 2009



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Especialización En Gerencia Energética 2009 los valores pagados es de 2, 464,3 dólares que representa 57% y los valores adeudados es de 1, 848,2 dólares que representa el 43%.

Cuadro N° 24
PROGRAMA 0260 DIPLOMADO GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE
PROYECTOS 2009

Respuestas	Tabulación	Porcentajes
Valores Pagados	820	3%
Valores Adeudados	24680	97%
Total	25500	100%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N° 24
ESTADÍSTICAS PROGRAMA 0260 DIPLOMADO GESTIÓN Y
EVALUACIÓN DE PROYECTOS 2009



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En el programa Diplomado Gestión Y Evaluación De Proyectos 2009 los valores pagados es de 8,20 dólares que representa 3% y los valores adeudados es de 2,468 dólares que representa el 97%.

3.2 Análisis Vertical De Los Programas De Cuarto Nivel Año 2008 Y 2009

Análisis vertical.- Es de gran importancia a la hora de establecer una distribución de sus activos equitativa y de acuerdo a las necesidades financieras y operativas El objetivo del análisis vertical es determinar que tanto por ciento representa cada cuenta del activo dentro del total del activo.

Tabla N°01

Programas Correspondientes al Período 2008

Programa	No. De Alumnos	Valor del programa	valor Total del programa
1.- Programa 0178 Diplomado PYS, Transferencia Y Tecnología 2008	35	\$ 850,00	\$ 29.750,00
2.- Programa 0175 Maestría Gerencia-Construcciones 2008	25	\$ 3.700,00	\$ 92.500,00
3.- Programa 0150 Especialización En Desarrollo Local Regional 2008	18	\$ 1.875,00	\$ 33.750,00
4. Programa 107 Maestría En Industrias Pecuarias MS. CARN 2008	29	\$ 3.700,00	\$ 107.300,00
5.- Programa 164 Maestría Interconectividad Redes	22	\$ 3.700,00	\$ 81.400,00
6.- Programa 154 Maestría En Nutrición Clínica - Riobamba- Quito	33	\$ 3.700,00	\$ 122.100,00
7.-Programa 043 Maestría FADE Proyectos	27	\$ 3.700,00	\$ 99.900,00
8.-Programa 048 Maestría Informática Aplicada Tercera Versión	30	\$ 3.700,00	\$ 111.000,00
9.- Programa 180 Maestría Informática Educativa	26	\$ 3.700,00	\$ 96.200,00
10.-Programa 0100 Maestría En Planificación Evaluación Y Acreditación. Ed. Ec.	28	\$ 3.700,00	\$ 103.600,00
11.- Programa 047 Maestría En Protección Ambiental	33	\$ 3.700,00	\$ 122.100,00
12.- Programa 0045 Maestría Proyectos Rurales	27	\$ 3.700,00	\$ 99.900,00
13.- Programa 0082 Maestría En Finanzas	20	\$ 3.700,00	\$ 74.000,00
14.- Programa 0125 Diploma. Investigación Educación Y Planificación	35	\$ 850,00	\$ 29.750,00
15.- Programa 0146 MAESTRÍA Nutrición Clínica-Guayaquil	22	\$ 3.700,00	\$ 81.400,00
Total	410		\$ 1.284.650,00

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Cuadro N°25
Análisis Vertical

Cuentas	Total	Porcentaje
Valor Pagado	\$ 510.924,08	39,77%
Valor adeudado	\$ 773.725,92	60,23%
valor Total del programa	\$ 1.284.650,00	100,00%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N°25
Grafica De La Cartera Vencida Año 2008



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en el nivel de los maestrantes existió 410 alumnos en el año 2008 de las diferentes maestrías, especialización y diplomados que ofrece la institución determinamos que el 39, 77% son los valores pagados y el 60,32% son los valores adeudados que representa una cartera vencida de \$1.284.650,00

Tabla N°02
Programas Correspondientes al Período 2009

Programa	No. De Alumnos	Valor del programa	valor Total del programa	Valor adeudado
1.- Programa 0178 Diplomado PYS, Transferencia Y Tecnología 2008	35	\$ 850,00	\$ 29.750	\$ 17.496,0
2.- Programa 0082 Maestría En Finanzas	20	\$ 3.700,00	\$ 74.000	\$ 73.133,2
3.- Programa 0190 Especialización En Gerencia Energética	23	\$ 1.875,00	\$ 43.125	\$ 18.482,0
4.- Programa 0260 Diplomado Y Evaluación De Proyectos	30	\$ 850,00	\$ 25.500	\$ 24.680,0
5.- Programa 0175 Maestría Gerencia-Contracciones 2008	25	\$ 3.700,00	\$ 43.125	\$ 18.482,0
6.- Programa 0150 Especialización En Desarrollo Local Regional 2008	18	\$ 1.875,00	\$ 33.750	\$ 30.100,0
7. Programa 107 Maestría En Industrias Pecuarias MS. CARN 2008	29	\$ 3.700,00	\$ 107.300	\$ 96.444,5
8.- Programa 164 Maestría Interconectividad Redes	22	\$ 3.700,00	\$ 81.400	\$ 23.494,3
9.- Programa 154 Maestría En Nutrición Clínica - Riobamba- Quito	33	\$ 3.700,00	\$ 122.100	\$ 56.921,6
Total	235		\$ 560.050	\$ 359.233,6

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

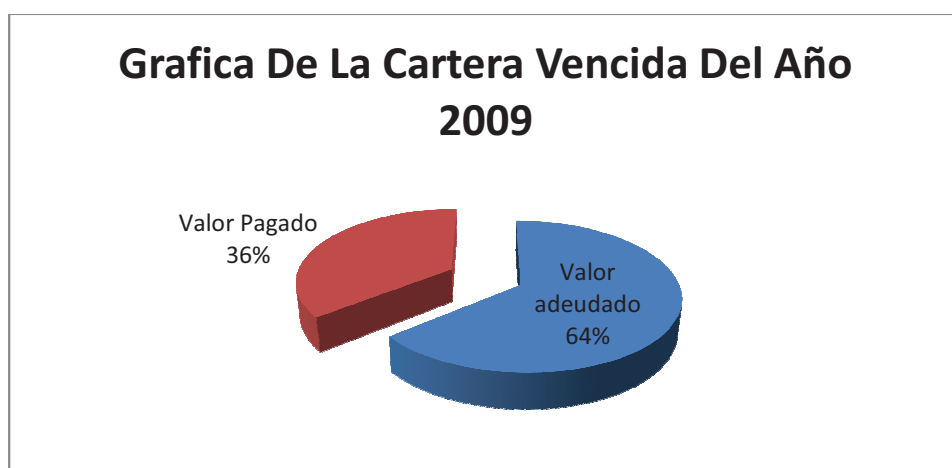
Cuadro N° 26
Análisis Vertical

Cuentas	Total	Porcentaje
Valor Pagado	\$200.816,42	35,86%
Valor adeudado	\$359.233,58	64,14%
valor total del programa	\$560.050,00	100,00%

Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Gráfico N° 26
Grafica De La Cartera Vencida Año 2009



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En los programas de cuarto nivel del año 2009 los valores pagados es de \$200.816,42 que lo representa al 35,86% y en los valores adeudados es de \$359.233,58 donde existe una cartera vencida del 64,14%, que nos representa en el total de programas \$560.050,00

3.3 ANÁLISIS HORIZONTAL DE LOS MAESTRANTES DE 4TO NIVEL AÑO 2008 Y 2009

Análisis horizontal.- Es un procedimiento que consiste en comparar estados financieros homogéneos en dos o más periodos consecutivos, para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas, de un periodo a otro

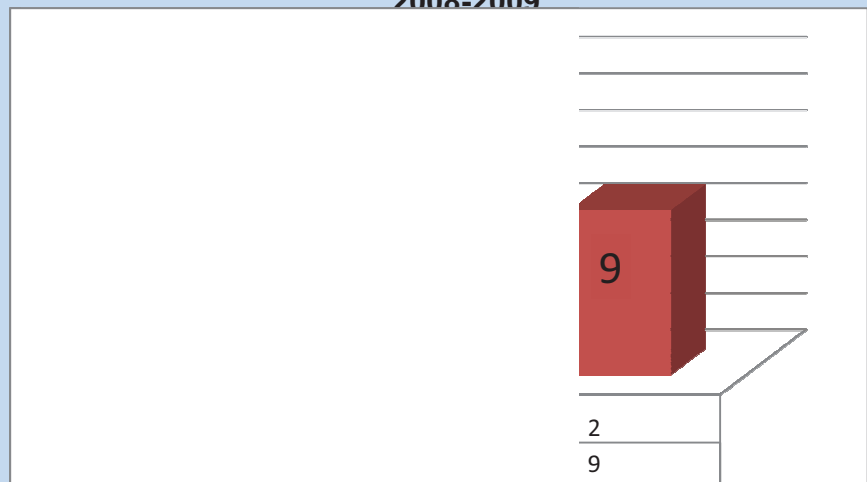
Cuadro N°27

Análisis Horizontal De Los Programas de Cuarto Nivel Años 2008-2009

años	No. de programas	Porcentaje	años	No. de programas	Porcentaje
2008	15	100%	2009	9	60%

Gráfico N°27

Análisis Horizontal De Los Programas De Cuarto Nivel 2008-2009



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo el número de programas existió en el año 2008 es de 15 programas que es el 100% y en el año 2009 existió 9 programas que refleja 60% de las diferentes maestrías, especialización y diplomados que ofrece la institución

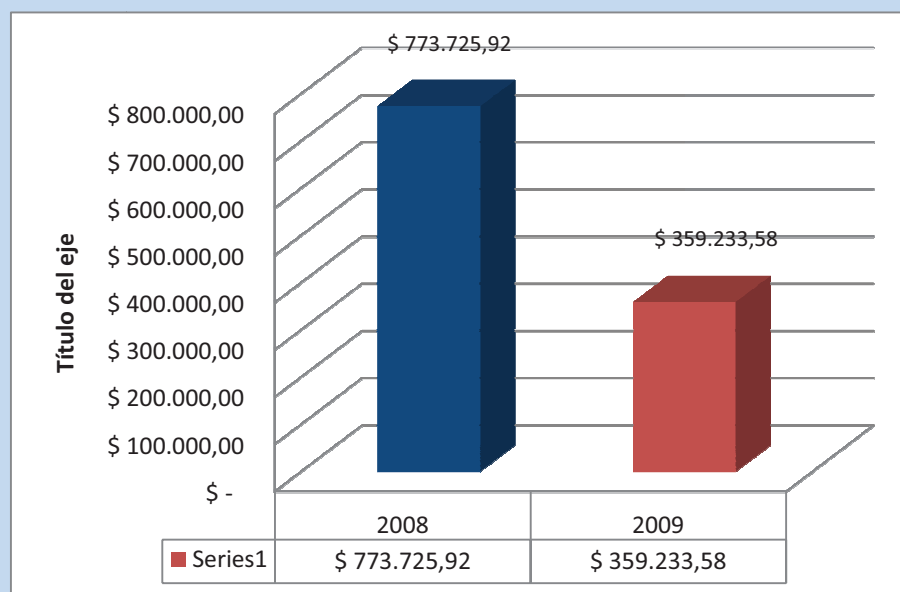
Cuadro N°28

Valor Adeudado De Los Programas De Cuarto Nivel 2008-2009

años	Valor adeudado	Porcentaje	años	Valor adeudado	Porcentaje
2008	\$773.725,92	100%	2009	\$359.233,58	46%

Gráfico N°28

**Valor Adeudado De Los Programas De Cuarto Nivel
2008-2009**



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

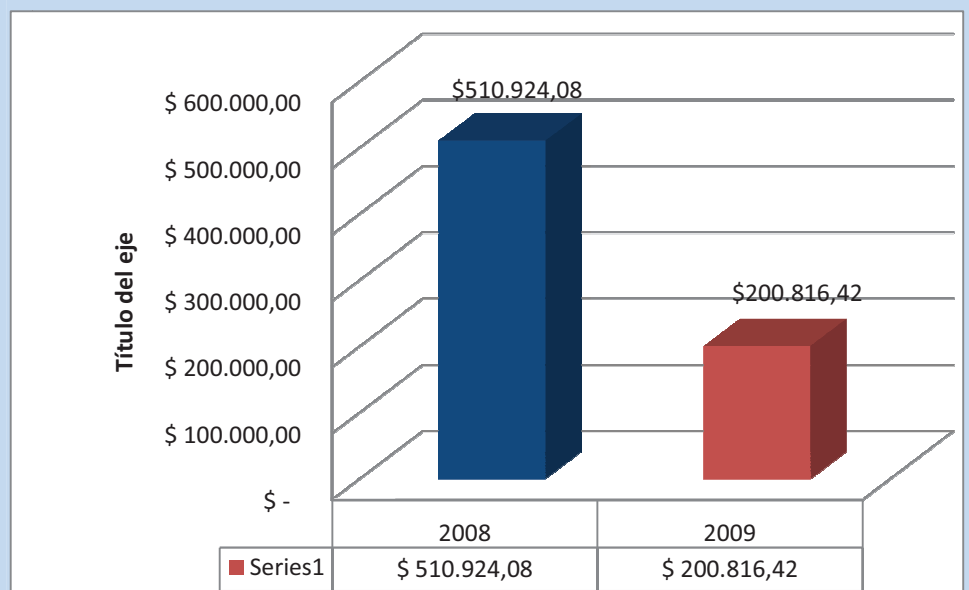
Análisis

En la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo el número de programas existió en el año 2008 se adeuda un valor de \$773.725,92 que es el 100% y en el año 2009 se adeuda un valor de 359.233,58 que es el 46 % de las diferentes maestrías, especialización y diplomados que ofrece la institución

Cuadro N° 29
Valores Pagados de los Programas de Cuarto Nivel
2008-2009

Años	Valores pagados	Porcentaje	años	Valores pagados	Porcentaje
2008	\$510.924,08	100%	2009	\$ 200.816,42	39%

Gráfico N° 29
Valores Pagados De Los Programas De Cuarto Nivel
2008-2009



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

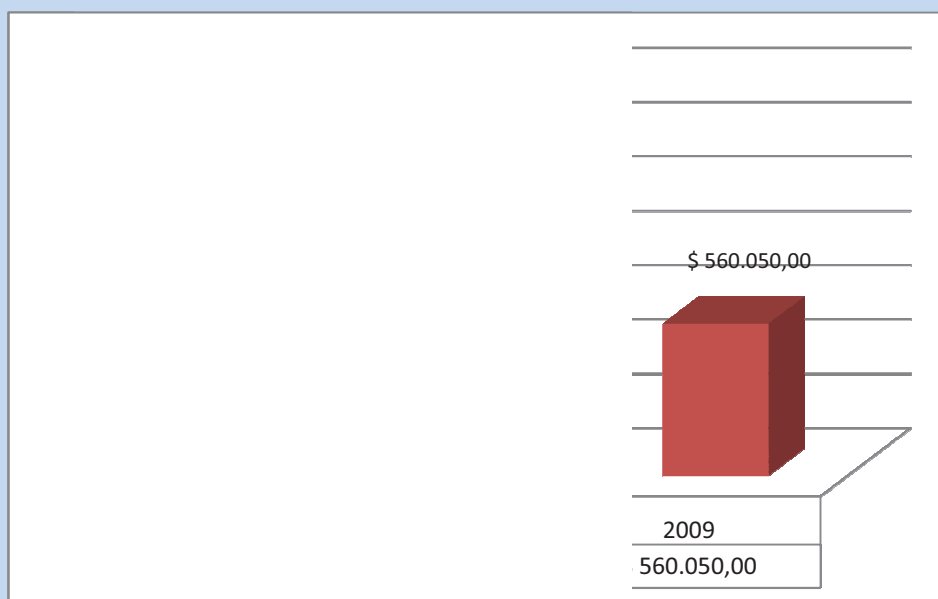
Análisis

En el total de los valores pagados de los programas de cuarto nivel en año 2008 tenemos un valor de \$510.924,08 representando el 100% y en el año 2009 existe un valor \$ 200.816,42 representando el 39%.

Cuadro N° 30
Valor Total De los Programas 2008-2009

Años	valor Total del programa	Porcentaje	años	valor Total del programa	Porcentaje
2008	\$ 1.284.650,00	100%	2009	\$ 560.050,00	44%

Gráfico N° 30
Valor Total De los Programas 2008-2009



Fuente: Dirección Financiera ESPOCH

Elaborado por: Cristian Basantes

Análisis

En la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo el número de programas existió en el año 2008 se adeuda un valor total del programa es de \$1.284.650,00 que es el 100% y en el año 2009 se adeuda un valor de \$560.050,00 que es el 44 % de las diferentes maestrías, especialización y diplomados que ofrece la institución

2.4 INDICADORES DE GESTIÓN

los indicadores de gestión son instrumentos cualitativos y cuantitativos para poder describir y poner en claro los objetivos en Planes Estratégicos o Cuadros de Mando, de los indicadores se obtiene una información objetiva sobre el desempeño de las actividades que realiza la institución, con lo que también se consiguen datos sobre los resultados de las mismas. Los recursos públicos deben estar debidamente controlados y se debe mejorar su utilización, en términos de eficacia, eficiencia y economía.

Atributos Deseables En La Actuación Pública

El interés de este apartado consiste en identificar los atributos que conviene medir y evaluar en la actuación pública.

Evaluar la gestión de una institución pública exige el desarrollo de un conjunto de indicadores que comprenda las diferentes dimensiones de la misma. Dichas dimensiones se encuentran caracterizadas por los atributos que se desarrollan en las siguientes líneas y cuya principal característica es el hecho de ser mesurables.

3.4.1 Economía

Este primer atributo se refiere a las condiciones en que un determinado organismo o institución accede a los recursos financieros, humanos y materiales.

En este ambiente, es la fijación de la gestión a la determinación o identificación de los correspondientes estándares con respecto a aspectos tan importantes como el conocimiento real de las necesidades que deben ser atendidas para la recuperación de cartera con la determinación de las calidades admisibles; el grado de utilización de los bienes o servicios de las posibilidades, plazos y condiciones de la recuperación de los recursos humanos tecnológicos y materiales.

En la operación económica el acceso a los recursos debe realizarse en el momento y cantidad adecuados y con la mejor relación coste-calidad posible.

2.4.2 Eficacia

La eficacia de una organización se mide por el grado de satisfacción de los objetivos comparando los resultados reales con los previstos, independientemente de los medios utilizados.

La eficacia puede ser considerada, tanto desde el punto de vista tradicional como la comparación de los resultados obtenidos con los esperados, sino también como una comparación entre los resultados obtenidos y un óptimo factible

Los puntos clave sobre los que incide la evaluación de la eficacia son, entre otros: facilitar información sobre la continuidad, modificación o suspensión de un programa; conocer si los programas cumplidos o terminados han conseguido los fines propuestos; e informar al director respecto al resultado de las decisiones administrativas sobre el desarrollo o evolución de los cobros de los programas.

2.4.3 Eficiencia

El grado de eficiencia de una actuación está definido por la relación existente entre los bienes y servicios consumidos y los bienes o servicios producidos; o, con mayor amplitud, por los servicios prestados (outputs) en relación con los recursos empleados a tal efecto.

La actuación eficiente puede abarcar los siguientes aspectos:

- El rendimiento o desempeño del servicio prestado, con relación a su coste.
- recursos mínimos mantiene la calidad y cantidad adecuadas de un determinado servicio
- La comparación de dicho rendimiento con un referente o estándar
- Un conjunto de recomendaciones orientadas a la crítica y, si procede, la mejora de los resultados obtenidos.

3.4.4 Efectividad

La efectividad mide el impacto final de la actuación sobre el total de la población involucrada el valor, efectiva o potencialmente creado, no puede medirse en base exclusivamente a los productos (outputs), ya que éstos en general carecen de una significación propia, sino en relación con los resultados e impactos (outcomes) que generan.

La efectividad constituye un valioso complemento de los indicadores de eficiencia, relación entre costes y valor efectivamente producido. Por esta razón, se debe procurar maximizar el valor efectivamente creado a través de la actuación de los poderes públicos, minimizando los recursos utilizados para conseguirlo.

Entorno

El proceso de globalización y de cambios constantes que vive actualmente la economía mundial hace imprescindible el control del entorno. Ello implica conocerlo, entenderlo y adaptarse flexiblemente a los cambios que en él se produzcan.

En este ámbito, el acceso a la información sobre la evolución socioeconómica del entorno de los programas, así como el conocimiento de las acciones, servicios y productos que están desarrollando los diferentes directores que interactúan en este contexto, se convierte en un factor clave para las diferentes escuelas que crean los programas de cuarto nivel.

Sostenibilidad

El concepto de sostenibilidad se refiere a la capacidad de mantener un servicio con una calidad aceptable durante un largo período de tiempo.

No es suficiente que los objetivos de un programa se consigan, sino que es indispensable que sus beneficios se prolonguen y se mantengan, a pesar de los cambios técnicos o del entorno que se puedan producir y satisfacer las necesidades de las autoridades financieras.

CAPÍTULO IV

4 PROPUESTA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE ESPOCH

4.1 Plan Estratégico De Recuperación De Cartera.

4.1.1 Misión.

Definición de Misión

La misión define el rumbo de un negocio y el alcance de sus operaciones, debe ser el referente o compromiso para con los socios, los clientes, los procesos y los empleados para tener en cuenta en todas las labores cotidianas, para impulsar el compromiso del personal hacia el logro de los objetivos. La misión es la razón de ser o en otras palabras la filosofía del negocio.

Misión Del Plan Estratégico De Recuperación De Cartera Vencida

Contribuir al buen desempeño de las actividades operativas de recaudación en los programas de cuarto nivel de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y de los estudiantes de postgrado, a través de la incorporación de un plan acción de recuperación de cartera mediante la aplicación de procesos con altos estándares de calidad, estructura tecnológica y administrativa apropiada para satisfacer sus necesidades y expectativas, apoyados en el desarrollo de nuestro capital humano.

4.1.2 Visión.

Definición de visión

La visión es considerada como el sueño de los ejecutivos del negocio, esto es lo que quieren que sea la empresa en un futuro, porque señala el rumbo de la vida empresarial la visión no se expresa en términos numéricos, la define la alta dirección de la compañía, debe ser amplia e inspiradora, conocida por todos e integrar el equipo gerencial su alrededor

Visión Del Plan Estratégico De Recuperación De Cartera Vencida

La Escuela Superior Politécnica De Chimborazo será el promotor financiero de la educación de cuarto nivel en el centro del país, maximizando el número de créditos educativos e incrementando las oportunidades de cooperación nacional con el propósito de alcanzar el desarrollo del talento humano. Sus procesos operativos se caracterizarán por el cumplimiento de sus obligaciones

4.1.3 Objetivos.

Definición de objetivos

Objetivo no es más que la expresión de un deseo mediante acciones concreta para conseguirlo Por ello un objetivo sirve para:

- ✓ Formular concreta y objetivamente resultados
- ✓ Planificar acciones
- ✓ Orientar procesos

Objetivos Del Plan Estratégico De Recuperación De Cartera Vencida

Determinar la posibilidad fundamental debe tener en cuenta en la asignación de crédito destinado a administrar la cartera de manera eficiente en los elementos adecuados para ejercer una adecuada labor de cobranza.

Prevenir y recuperar la cartera vencida con el objeto de mejorar sus resultados, basándose en un sistema planificado y sistematizado de cobranza

Pasar de una modalidad correctiva a una modalidad preventiva en el manejo y administración de riesgos de carteras.

Normar, estructurar con miras hacia un proceso de excelencia administrativa.

Revisar y optimizar el Manual de Recuperación de cartera Vencida.

4.1.4 Políticas de Cartera.

Definición de Política.- La política es aquella práctica que se ocupa de gestionar, de resolver los conflictos colectivos y de crear coherencia social, y su resultado son decisiones obligatorias para todos

Fortalecer el sistema de protección financiera, económica y social su calidad y efectividad

Impulsar una administración de justicia independiente, eficiente, eficaz, oportuna, imparcial, adecuada e integral.

Propiciar condiciones de seguridad financiera y confianza mutua entre las personas en los diversos entornos

Implementar procesos y procedimientos adecuados para cumplir con los actuales requerimientos institucionales

Facilitar y apoyar para el cumplimiento de los compromisos de pagos

Mejorar la efectividad de la recuperación de cartera

Generar programas de identificar y controlar de los derechos financieros

Optimizar y motivar la gestión del capital humana

4.1.5 Estrategias.

Definición de Estrategias.- Es un campo en el cual se han vertido diversas interpretaciones y por supuesto la mayoría son validas, por lo cual ante variados enfoques solo se puede estimar dentro de la generalidad, apuntando a la individualidad o identidad de cada **empresa**.

Estrategias de recuperación de cartera vencida

Generación de mecanismos de coordinación y articulación efectiva con las facultades que integran la Institución para la implementación de redes de protección financieros, económicos y sociales en procesos de veeduría social, que contribuyan a aumentar la calidad de los servicio

Incremento progresivo del presupuesto destinado a las Maestrías, Especializaciones y Programas, de inclusión económica y social

Desarrollo y aplicación de metodologías de presupuestos orientadas a la redistribución para el beneficio de los estudiantes.

Verificación de la corresponsabilidad por parte de los beneficiarios, así como dotarles de capacitación y micro-crédito, con el fin de articularlo a las políticas estudios de cuarto nivel.

Identificar e impulsar la adopción de medios e instrumentos alternativos de plazos para el pago correspondiente de los estudiantes de cuarto nivel

Aplicar un marco normativo que regule el proceso del pago de matriculación según.

Definir normas y estándares de servicios que garanticen los derechos de los estudiantes en asistencia intelectual y técnica

Gestionar la reglamentación para el otorgamiento de créditos a estudiantes organizadores y coordinadores de cuarto nivel

Crear una metodología de Evaluación, Aprobación y Seguimiento de Créditos estudiantiles.

Establecer una plataforma tecnológica actualizada de acuerdo a las necesidades de la Institución con la finalidad de tener la información en forma oportuna.

Fortalecer el Procedimiento de Recuperación de Cartera y Cobranza

Lograr calidad en el servicio, enfocado en las necesidades del estudiante

Estrategias judiciales

Promover la participación ciudadana y control interno en el seguimiento y evaluación a la gestión judicial, como mecanismo para promover la transparencia en procesos de recuperación de cartera vencida.

Estimular modalidades de alianzas público-privadas que permitan mejorar la eficiencia en la provisión de asistencias y asesorías.

Garantizar la independencia del poder judicial tanto en lo financiero, administrativo y funcional, como la autonomía de la carrera judicial

Apoyo a la implementación del sistema de juicios orales al tratamiento jurisdiccional de todas las causas y simplificación del tratamiento de procesos judiciales

Impulso al conocimiento y alcance de los derechos y obligaciones y de los mecanismos que permiten efectivizarlos.

Fortalecer el derecho, normas y procedimientos propios para la resolución de sus conflictos internos

Implementar la evaluación y el control de gestión judicial para un ejercicio de la justicia profesional

Estrategias del personal

Fortalecer los procesos operativos en la institución e implementar un sistema de control interno

Efectividad de los procesos de selección, inducción, evaluación del desempeño y promoción interna de los funcionarios

Efectividad de los procesos de selección, inducción, evaluación del desempeño y promoción interna de los empleados

Dar a conocer a todo el personal del área de Operaciones sobre las características y operatividad de la plataforma tecnológica utilizada

Desarrollo y capacitación del capital humano del área Operativa

Fortalecer la prevención y la investigación del fraude

Mecanismos.

4.2 Reducir El Riesgo De La Morosidad

Debe llevar un registro de su ingreso anual y notificar al departamento encargado en la recuperación de cartera a través de un registro manual y un sistema informático anticipación procedimientos para otorgar y recuperar.

En donde debe tener identificado los deudores para llamarles la atención en cuanto a sus deudas y que si no cancela el valor adeudado no podrá ingresar a sus módulos correspondientes y pasar a formar en un registro de morosidad y no tendrá los mismo derechos de los demás.

Establecer pagos razonables desde el inicio del crédito y permanentes durante todos los estudios, oh el tiempo estimado que otorga la ley de coactivas.

4.3 La Cultura De Pago

Tener siempre los datos actualizados en todos los departamentos direcciones de la institución para que el estudiante no pueda hacer ningún tramite hasta cuando lo cancele y se restablezca sus derechos estudiantiles.

Estructurar sanciones para el moroso creando una imagen de atrasos en los pagos como una opción inaceptable con una aplicación normas de cobranza

Gestión Preventiva

Este servicio está orientado a efectuar acciones que permitan anticipar la morosidad de las deudas. Adicionalmente, permite detectar oportunamente los problemas que se traducen en objeciones de pago.

La gestión se realiza mediante llamados telefónicos a los deudores, de acuerdo a un calendario mensual de vencimientos informado previamente por el cliente el objetivo es recordar el vencimiento y establecer un compromiso de pago ya sea en nuestras cajas, en las del cliente, o en su defecto retirar el pago en la dirección que el deudor nos indique

Servicio ON LINE

Este servicio de Verificación On-Line, al igual que en la verificación normal, Recaudadora certificará mediante llamadas telefónicas y/o visitas de campo los datos de localización aportados por los clientes sujetos a crédito para adquirir bienes o servicios, aperturas de líneas abiertas de crédito o certificar fidelidad de datos. Recaudadora obtiene la certeza de los datos de localización, domiciliaria o laboral, El cedente luego de entablar reuniones con los directores y coordinadores firmar el contrato de verificación on-line envían a través de la pagina web de recaudadora datos de los estudiantes que requieren sean verificados.

Adicionalmente, y a requerimiento de cada cliente, Recaudadora recopila y entrega datos e informaciones adicionales que contribuyen a los objetivos de la verificación y que son acordados entre las partes, entre ellos: Tipo de trabajo y condiciones de la misma, sector geográfico, bienes adicionales participación del sujeto de crédito o de su entorno familiar y otros.

Verificación De Datos

Certificar mediante llamadas telefónicas y/o visitas de campo, los datos de localización aportados por los s sujetos de crédito al momento de efectuar a crédito o bien solicitar apertura de líneas de créditos.

El servicio se complementa con datos de la condición socioeconómica de cada estudiante que obtienen al momento de efectuar la verificación; esta podrá estar orientada a los domicilios laborales o particulares.

4.4 MANUAL DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA.

Objetivos.

Este procedimiento tiene como objetivo realizar un adecuado manual de cartera vencida dentro de los estándares que son de interés para la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Alcance.

El presente manual provee una guía general para el establecimiento y la implementación de un manual de Control Interno, enfocado específicamente hacia el área de Direccionamiento. Es importante aclarar que este manual puede desarrollarse en cualquiera de las aéreas de la institución, bajo los factores de análisis, desempeño, riesgo y control de cada una

Proyecto de Reglamento.

CAPITULO I

Art.1.-OBJETIVO.-El presente Reglamento tiene como finalidad, establecer normas que aseguran la correcta aplicación de las disposiciones de la Ley Orgánica de Educación Superior y demás normas supletorias referentes al procedimiento de ejecución coactiva

Art.2.- ÁMBITO.- La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ejecutara la acción coactiva para la recaudación de obligaciones o créditos tributarios y de cualquier otro concepto que se le adeuden, de conformidad con lo dispuesto en los artículos Art. 89 de la Ley Orgánica de Educación Superior; el Código Tributario, la Codificación del Código de Procedimiento Civil así como los que se originen en actos o resoluciones administrativas oh fines y ejecutoriadas

Art.3.- COMPETENCIA,- La competencia privativa en la acción coactiva, será ejercida por el Tesorero Politécnico, en su calidad de Funcionario autorizado por la Ley para recaudar las obligaciones tributarias y no tributarias

Art.4.- DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS.- El Director Financiero, de oficio o por intermedio de sus funcionarios, procederá a la emisión de títulos de crédito corres ponientes a las obligaciones tributarias adeudadas a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por parte de los contribuyentes, de acuerdo con los requisitos establecidos en el Código Tributario.

Art.5.- DE LAS OBLIGACIONES O TRIBUTARIAS.- Para hacer efectivas las obligaciones no tributarias, se debe contar con orden de cobro a través de cualquier instrumento publico que pruebe la existencia de la obligación.

Art.6.- EMISIÓN DE TÍTULOS DE CRÉDITO.- Los títulos de crédito u órdenes de cobro, serán emitidos por el Director Financiero, cuando la obligación fuere determinada, liquida y de plazo vencido, en base registros o hechos preestablecidos legalmente, como es el caso de interés, multas o sanciones impuestas y que se encuentren debidamente ejecutadas.

CAPITULO II

DE LA ETAPA EXTRA JUDICIAL

Art.7.- ETAPA EXTRAJUDICIAL.- Comprende desde la notificación del vencimiento de la obligación hasta antes de dictar el auto pago.

Art.8.- FORMAS DE NOTIFICACIÓN.- La notificación del vencimiento de los títulos de crédito la efectuará la unidad de cartera vencida a través de notificar que se señale para el efecto, y se practicará en persona, por boleta o por la empresa.

Art.9.- FALTA DE COMPARECENCIA.- De no comparecer el deudor al llamado hecho mediante la notificación, en términos de ocho días, se informará por escrito al Director Financiero: con el fin de que, en el término de 48 horas se de inicio al juicio coactivo.

Art.10.- COMPARECENCIA Y PAGO.- En caso de que los deudores notificados cancelen las obligaciones serán sujetos únicamente al cobro del monto adecuado más interés de mora y gastos administrativos.

Art.11.- COMPARECENCIA E IMPOSIBILIDAD DE PAGO INMEDIATO.- De conformidad a lo dispuesto en los Arts. 153 y 154 del Código Tributario y en el caso de que los deudores comparezcan y manifiesten la imposibilidad de cancelar la deuda, el Director Financiero previo al pago de por lo menos el 20% de la totalidad del valor adeudado, así como de sus intereses y costos administrativos, mismo que deberá efectuarse en el término máximo de 48 horas, podrá convenir la forma de pago y el plazo máximo y definitivo en que los deudores deben cancelar el saldo, plazo este que no podrá ser mayor de 180 días

Art.12.- INCUMPLIMIENTO DE CONVENIO DE PAGO.-En el caso de que el deudor incurriera en mora de una de las cuotas previstas y otorgadas como facilidad de

pago, se notificara al Juez Coactivas para que inicie la correspondiente acción coactiva

CAPITULO III

DE LA ACCIÓN COACTIVA

Art.13.- EJERCICIO DE LA JURISDICCIÓN COACTIVA.- la jurisdicción y acción coactiva será ejercida por el Director Financiero, quien podrá delegar a otro funcionario Politécnico, en su calidad de funcionario autorizado por la ley para recaudar las obligaciones tributarias y no tributarias.

Art.14- FACULTAD DEL JUEZ DELEGADO DE COACTIVAS.- De conformidad con lo establecido el Código de Procedimientos Civil, para el cumplimiento de su función, el Juez Delegado de Coactivas tendrá las siguientes facultades:

Dictar el auto de pago ordenado al deudor, y sus garantes de haberlos, paguen la deuda o admitan bienes dentro de tres días

Ordenar las medidas cautelares cuando lo estime necesario;

Ejecutar las garantías otorgadas a favor de la Institución, por los deudores o terceros cuando se han incumpliendo las obligaciones;

Suspender el procedimiento en los casos establecidos en el Código de Procedimiento Civil y normas supletorias:

Requerir a las personas naturales y sociedades en general, públicas y privadas información relativa a los deudores, bajo la responsabilidad del requerido:

Salvar mediante providencia los errores tipográficos o de cálculo en que se hubiere incurrido, siempre que estos afecten la validez del juicio de coactivas;

No admitir escritos que entorpezcan o dilaten el juicio coactivo, bajo su responsabilidad y;

Las demás establecidos legalmente

Art.15- DE LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE ABOGADOS EXTERNOS.- El Rector de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo podrá contratar de servicios profesionales de abogados externos para la recuperación de obligaciones que se adeudan a la Institución.

Art.16.- La contratación de abogados externos, se sostendrá en las necesidades de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y de los Informes del Departamento Legal.

Art.17.- Los profesionales a contratarse serán Doctores en Jurisprudencia y/o Abogados de, los Tribunales de Justicia de la República

Art.18.-Los abogados seleccionados, suscribirán los respectivos contratos en los que constaran necesariamente las principales funciones, obligaciones y responsabilidades.

Art.19.- Los títulos de crédito, la liquidación por capital e intereses actualizada y demás documentación necesaria para la recuperación, serán entregadas por el Juez de Coactivas a los abogados contratados, previo el correspondiente sorteo que lo realizara el Juez de Coactivas.

Art.20.- DE LOS AUXILIARES DEL PROCESO.- Dentro de la ejecución coactiva, cuando sea necesario se nombraran como auxiliares en el proceso perito, alguaciles y depositarios judiciales, quienes cumplirán las funciones

CAPITULO IV

DE LA SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO COACTIVO

Art.21.- SUSPENSIÓN.- El Juez de Coactivas suspenderá, mediante providencia, el procedimiento de ejecución cuando se presente alguna de las causales siguientes:

La presentación del Dirección Financiera Excluyente debidamente sustentada, salvo que el recaudador prefiera tener otras sanciones;

Cuando el coactivo no haya sido localizado y se haya comprobado la no existencia de bienes de su propiedad;

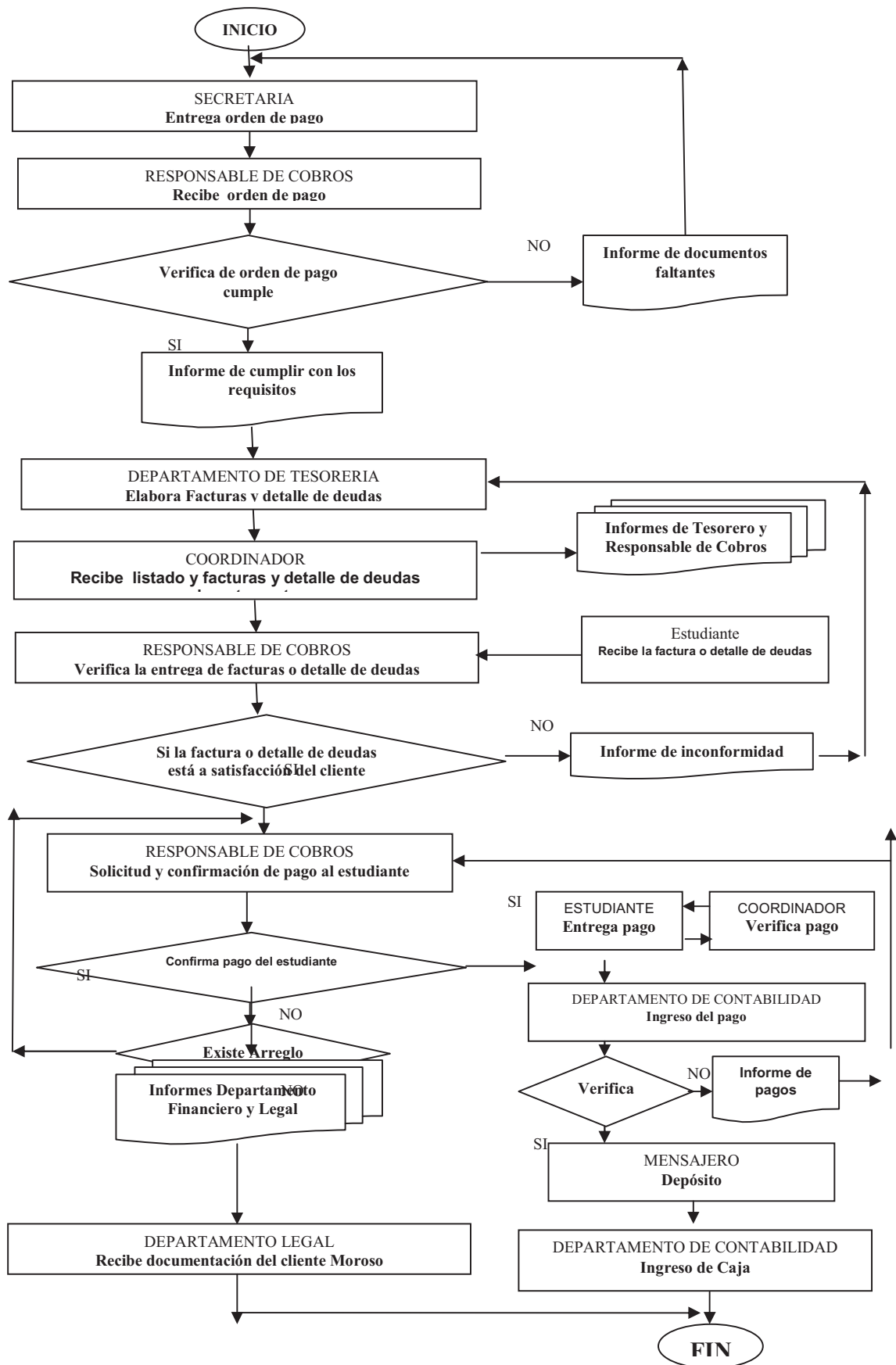
Se entenderá que el deudor no ha sido localizado una vez que se ha cumplido con lo siguiente:

Cuando él se hubiere sentado razón de no haber sido posible la citación del deudor en persona o por boletas en el domicilio señalado

Cuando se haya realizado la citación por la prensa de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Civil

Art.22.- REQUERIMIENTOS DE INFORMES Y DOCUMENTOS.- Todas y cada una de las Facultades de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, que sean requeridas por el Juzgado de Coactivas, con presentación de informes, liquidaciones técnico- contable, pedido de recepciones de resoluciones de terminación de contratos, convenios, etc., tienen la obligación ineludible de atender favorable, preferente y oportunamente tales requerimientos

4.5 Flujo grama Del Plan Estratégico De Recuperación De Cartera De La Escuela Superior Politécnica De Chimborazo.



CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1 Conclusiones

- ✓ En la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, se determino que no cuenta con un plan estratégico del cual se dependen los objetivos a corto, mediano y largo plazo, detallados en la presente investigación.
- ✓ De acuerdo a la información recabada, esta detallada en sus registros que se encuentra operando de los cuales se tiene toda la información teórica, sin embargo dentro del análisis no se encontró ningún crédito que se ha cobrado en su totalidad en los diferentes programas de maestría
- ✓ De acuerdo a los datos obtenidos el saldo de cartera se descompone entre maestría, diplomados y especialización que nos da una cartera vencida de \$ 1.844.700 en los años 2008 y 2009
- ✓ En la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, existen reglamentos para efectuar la cobranza, sin embargo no son aplicados y muchos de estos están obsoletos, por lo que se presenta en la investigación un sistema adecuado para el mejor manejo de cartera de crédito y cuentas por cobrar que sin duda va a optimizar los recursos y disminuir la morosidad que es el principal problema en esta entidad financiera

1.2 Recomendaciones

- ✓ La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo al ser una entidad de educación superior, debería adaptar nuevas políticas con el cumplimiento a los objetivos ya que si no lo hace cumplir con lo mas anhelado no se podrá recuperar la cartera
- ✓ Se debería promocionar solo los tipos de segmento de crédito que se encuentran concediendo, o en todo caso, como se ha indicado al sector Educativo, se busque los recursos suficientes para emprender con este tipo de operación
- ✓ Se recomienda la aplicación inmediata del sistema del manual e informático de datos personales de cada estudiante de los diferentes programas de cuarto nivel para el mejor manejo de cartera de crédito y cuentas por cobrar, esto daría como beneficio que la institución como tal disminuya sus altas provisiones, consecuentemente obtenga una rentabilidad de acuerdo a lo planificado y conserve su credibilidad ante otra institución
- ✓ Es notorio que en el análisis, la mayoría presentan una razonabilidad adecuada, sin embargo, hay que procurar una mejor recuperación de la cartera, ya que el incremento de este índice afecta directamente a su rentabilidad al tener que incrementar las provisiones para posibles créditos incobrables

RESUMEN

Es necesario establecer un plan estratégico de recuperación de cartera financiera en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en el cual se determina un [proceso](#) estructural con el establecimiento de metas organizacionales, donde se define estrategias y [políticas](#) para lograr estas metas, y desarrolla planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias y así obtener los fines buscados, el plan debe efectuarse en forma continua y ser apoyada por [acciones](#) apropiadas cuando sea necesario.

El trabajo investigativo se desarrollado en su totalidad en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, con el manejo de la documentación bibliográfica y con un proceso inductivo en el que nos permita conocer más a fondo las transacciones que realiza la institución por medio de inventarios, balances y comprobantes de retenciones de los impuestos para la recuperación de la cartera.

Lo propuesto es mediante los mecanismos y estrategias de llevar un registro de datos manual e informático de los estudiantes de cuarto nivel de la institución y a través de llamadas telefónicas a los deudores, de acuerdo a un calendario mensual de vencimientos informado previamente,

El presente plan provee una guía general para el establecimiento y la implementación de un manual de Control Interno, enfocado específicamente hacia el área de cobranza de coactivas, es importante aclarar que este manual puede desarrollarse en cualquiera de las aéreas de la institución, bajo los factores de análisis, desempeño, riesgo y control de cada una de las dependencias.

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo al ser una entidad de educación superior, debería adaptar nuevas políticas con el cumplimiento a los objetivos ya que si no lo hace cumplir con lo más anhelado no se podrá recuperar la cartera

ABSTRACT

It is necessary to establish a strategic recovery plan portfolio Financial, Escuela Politécnica de Chimborazo, in which determines a structural process to set goals organizational, which defines strategies and polices to archive these goals and develop detailed plans of strategies and obtain the desired ends, the plan must be executed continuously and supported by appropriate actions when it was considered necessary.

The research work was developed entirely in Politécnica Chimborazo with the handling of documents, literature, and with an inductive process, in which it allows us to know inventories balance, sheets and withholding taxes for loan recovery.

It is proposed by the mechanisms and strategies for keeping a data entry, manual and informatic of the institution and through phone calls to debtors, according to a monthly schedule of expired date informed previously.

This plan provides general guidance for the establishment and implementation of an internal manual control, specifically focused to the collecting area of constraint, is important to clarify that this manual can develop in any areas of the institution, Under the analysis factors, risk and control performance from each of these dependencies.

Politécnica de Chimborazo to be an entity higher education should adapt new polices with the most desired, we might not recover the portfolio Financial.

Bibliografía

- Constitución de la Republica del Ecuador 2008, Asamblea Constituyente
- Ley Orgánica de Educación Superior 2010, Asamblea Constituyente
- Código Tributario Asamblea Constituyente
- TROYA, Alfonso: La Planeación Estratégica en la empresa ecuatoriana Quito 2009
- **ANDRADE E., Simón. Planificación Estratégica, Lima Editorial Rhodas, 1.999**
- **3. VISPRIN CIA. LTDA., Manual de Funciones, Ambato, Visprín, 2.002**
- <https://www.giovannyvaldiviezocamaradeturismo.com>
- https://www.bves.com.sv/glosario/g_m.htm)
- <http://www.planestrategieparacobros.com>
- http://www.esPOCH.edu.ec/Descargas/vicinvestigacionpub/539cad_REGLAMEN TO_DPTO_BIENESTAR_POLITECNICO.